

Số: 53/2021/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày 07 tháng 12 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ TĨNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18/6/2020;*

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Văn bản số 526 /BC-STP ngày 23/11/2021.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18/12/2021 và thay thế Quyết định số 36/2019/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- TTr Tỉnh ủy, TTr HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- PCVP Trần Tuấn Nghĩa;
- Đài PT-TH tỉnh; Báo Hà Tĩnh;
- Trung tâm CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, NC<sub>1</sub>.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hồng Lĩnh**

## QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức  
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**  
(Kèm theo Quyết định số 53/2021/QĐ-UBND ngày 07 tháng 12 năm 2021  
của UBND tỉnh Hà Tĩnh)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp (sau đây gọi tắt là quy định hành chính) do cơ quan, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Quy chế này không áp dụng đối với việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

##### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

b) Cán bộ, công chức, viên chức.

c) Các tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Văn bản chuyên phản ánh kiến nghị là văn bản của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyên các nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý.

2. Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị là hệ thống thông tin hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức do Văn phòng Chính phủ xây dựng và được tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ [pakn.dichvucong.gov.vn](http://pakn.dichvucong.gov.vn).

3. Tài khoản là một chuỗi ký tự do UBND tỉnh cung cấp cho cán bộ đầu mối tiếp nhận, bàn giao tài khoản cho các cơ quan, đơn vị, địa phương theo danh sách được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, dùng để đăng nhập vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị (sau đây viết tắt là Hệ thống thông

tin) để làm nhiệm vụ tham mưu tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo thẩm quyền.

### **Điều 3. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến qua Hệ thống thông tin.

3. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận.

### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch.
3. Quy trình thực hiện phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất, đảm bảo phối hợp xử lý, phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.
4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền, đúng quy định.

## **Chương II NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 5. Nội dung, hình thức, yêu cầu phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị
  - a) Các vướng mắc cụ thể do hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan hành chính nhà nước gây chậm trễ, phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng với các quy định của pháp luật trong việc thực hiện các quy định hành chính.
  - b) Các quy định hành chính của cơ quan nhà nước không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, không thống nhất; không hợp pháp; trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết, gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.
  - c) Phương án xử lý những phản ánh quy định tại điểm a, điểm b khoản này; các sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, đời sống Nhân dân.

2. Các hình thức phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và khoản 2 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Các yêu cầu phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

### **Điều 6. Địa chỉ, thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gồm:

a) Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Cổng dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>, mục **Phản ánh kiến nghị**.

b) Gửi qua Cổng Thông tin điện tử tỉnh tại địa chỉ <https://hatinh.gov.vn>, mục **Phản ánh kiến nghị**.

c) Gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính đến cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh Hà Tĩnh, số 19, đường Nguyễn Tất Thành, thành phố Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh;

d) Gọi đến số điện thoại chuyên dùng: **0239.3737.888**.

đ) Gửi qua hộp thư điện tử: **phananhkiennghi@hatinh.gov.vn**.

2. Thời gian tiếp nhận:

Theo giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày Thứ bảy, Chủ nhật và ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

### **Điều 7. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản, điện thoại, thư điện tử, Hệ thống thông tin:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản được gửi trực tiếp hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính đến UBND tỉnh, thư điện tử, Hệ thống thông tin, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận tất cả các phản ánh, kiến nghị quy định tại khoản 1 Điều 5 Quy chế này.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, ghi chép trung thực, đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị (*theo mẫu Phụ lục I ban hành kèm theo Quy chế này*).

c) Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, khoản 4, khoản 10 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Điều 29 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình quy định tại khoản 2 Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 10 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

### **Điều 8. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý**

Đối với phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng UBND tỉnh, trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chuyển phản

ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý. Việc chuyển phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

1. Đối với phản ánh, kiến nghị do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức:

a) Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức thuộc các sở, ban, ngành (kể cả các đơn vị trực thuộc): văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến các sở, ban, ngành đó để kiểm tra, xác minh xử lý;

b) Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND cấp huyện: văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND cấp huyện để kiểm tra, xác minh xử lý;

c) Trường hợp cán bộ, công chức thuộc UBND cấp xã: văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND cấp huyện để chỉ đạo UBND cấp xã kiểm tra, xác minh xử lý.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

a) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến các Bộ, ngành liên quan để kiến nghị xử lý;

b) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND tỉnh, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến các sở, ban, ngành theo lĩnh vực liên quan để nghiên cứu, tham mưu và báo cáo, đề xuất UBND tỉnh phương án xử lý;

c) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, UBND cấp huyện: văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND cấp huyện để xử lý;

d) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, UBND cấp xã: văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND cấp huyện để chỉ đạo UBND cấp xã xử lý.

3. Trường hợp những phản ánh, kiến nghị liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau mà các cơ quan đó không thống nhất được phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các sở chuyên ngành, UBND cấp huyện xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị thì giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, tham mưu xử lý.

### **Điều 9. Xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính**

Trên cơ sở văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính của Văn phòng UBND tỉnh; trong thời hạn 15 ngày làm việc (đối với vụ việc đơn giản) và 25 ngày làm việc (đối với vụ việc phức tạp), các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các cấp có trách nhiệm xem xét, xử lý, cụ thể như sau:

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng các quy

định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức:

a) Xem xét tính chất và mức độ về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức.

b) Căn cứ vào các quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức các quy định về trách nhiệm của người đứng đầu để áp dụng các hình thức xử lý phù hợp với tính chất, mức độ của các hành vi vi phạm.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung các quy định hành chính:

a) Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, kết quả làm việc được ghi nhận bằng biên bản (nếu thấy cần thiết);

b) Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị; trường hợp phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý thì căn cứ vào các tiêu chí quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP để xem xét quy định hành chính;

c) Quyết định xử lý theo các hình thức quy định tại Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

### **Điều 10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin**

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải thường xuyên đăng nhập vào Hệ thống thông tin để theo dõi, tiếp nhận các phản ánh kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến và kịp thời xử lý theo quy định.

2. Văn phòng UBND tỉnh sử dụng tài khoản cấp 01 đăng nhập vào Hệ thống thông tin để chuyển đến tài khoản quản trị của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện hoặc chuyển lại Văn phòng Chính phủ nếu không thuộc thẩm quyền trả lời, xử lý của tỉnh (nêu rõ lý do không xử lý).

3. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện sử dụng tài khoản cấp 02 đăng nhập vào Hệ thống thông tin để tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền trong thời hạn quy định tại Điều 9 Quy chế này. Nếu phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý thì khi nhận được phải chuyển lại trong ngày đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, UBND cấp huyện chuyển phản ánh, kiến nghị cho UBND cấp xã và chỉ đạo xử lý.

4. Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã sử dụng tài khoản cấp 03 đăng nhập vào Hệ thống thông tin để tiếp nhận, tham mưu xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị. Nếu phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý thì khi nhận được phải chuyển lại trong ngày đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

5. Trong thời gian 02 ngày làm việc sau khi có kết quả xử lý các cơ quan, đơn vị, địa phương phải cập nhật kết quả lên Cổng dịch vụ công Quốc gia về phản ánh, kiến nghị để trả lời cho người dân, doanh nghiệp và thực hiện việc công khai theo quy định.

6. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Cổng dịch vụ công Quốc gia về phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 11. Công khai, lưu trữ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Toàn bộ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải được đăng tải công khai thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Hệ thống thông tin;
- b) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh và Cổng thông tin điện tử (website) của cơ quan hành chính các cấp (nếu có);
- c) Thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- d) Thông báo cho cá nhân, tổ chức, các cơ quan, đơn vị có liên quan biết;
- đ) Các hình thức khác.

2. Toàn bộ các văn bản, giấy tờ liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành, đồng thời lưu trữ vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH CẤP TỈNH, UBND CẤP HUYỆN VÀ UBND CẤP XÃ**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh, cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định của Quy chế này.

2. Định kỳ hàng quý, hàng năm hoặc đột xuất, báo cáo cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương và UBND tỉnh về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh; kịp thời báo cáo UBND tỉnh các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh; phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và Báo Hà Tĩnh công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin đại chúng.

4. Lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành toàn bộ các văn bản, giấy tờ có liên quan, kết quả của quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo Quy chế này. Đề xuất, kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện xử lý nghiêm cán bộ, công



chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý có hành vi, thái độ chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính.

6. Nghiên cứu, lựa chọn các phản ánh, kiến nghị đối với những quy định hành chính đang gây bức xúc, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân để tham mưu kịp thời cho Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức xử lý theo thẩm quyền.

7. Tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

8. Trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp với cơ quan hành chính các cấp bị phản ánh, kiến nghị để xác nhận thông tin phản ánh, kiến nghị hoặc mời cá nhân, tổ chức và các đơn vị có liên quan đến trao đổi trực tiếp.

### **Điều 13. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện**

1. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình (nếu có) và niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật (*Niem yết Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*).

2. Xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền theo quy định tại Quy chế này do Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến qua Hệ thống thông tin.

3. Sau khi có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện có trách nhiệm gửi văn bản báo cáo UBND tỉnh về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính theo quy định.

### **Điều 14. Trách nhiệm của UBND cấp xã**

1. Xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền theo quy định tại Quy chế này.

2. Niêm yết, công khai địa chỉ phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức (*theo mẫu Phụ lục II ban hành kèm theo Quy chế này*) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của địa phương mình để cá nhân, tổ chức biết để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 15. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được bố trí, đảm bảo trong dự toán chi ngân sách

thường xuyên hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

### **Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính qua báo cáo định kỳ về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông của cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

2. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

### **Điều 17. Điều khoản thi hành**

1. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Tĩnh mở các chuyên trang, chuyên mục lấy ý kiến về hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; thông tin tuyên truyền về các hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình và cá nhân, tổ chức có liên quan thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

3. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; định kỳ, đột xuất (khi có yêu cầu) tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xử lý kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

4. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo văn bản quy phạm pháp luật mới

5. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có nội dung không phù hợp, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để nghiên cứu và đề xuất UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hồng Lĩnh**

**Phụ lục I**  
**PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI**  
**VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 53 /2021/QĐ-UBND ngày 07 tháng 12 năm 2021  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh)*

**1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị**

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

**2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Số điện thoại gọi đến:.....

Thời gian phản ánh, kiến nghị:.....giờ.....

phút.....ngày.....tháng.....năm .....

**Cán bộ tiếp nhận điện thoại**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Phụ lục II**  
**NỘI DUNG VÀ ĐỊA CHỈ TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**  
**TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ TĨNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 53/2021/QĐ-UBND ngày 07 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh)*

**1. Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo các nội dung sau đây:**

- Những vướng mắc cụ thể do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức nhà nước như: Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống Nhân dân.

**2. Phản ánh, kiến nghị được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:**

- Gửi đến Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Cổng dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> tại mục **Phản ánh kiến nghị**;

- Gửi qua Cổng Thông tin điện tử tỉnh tại địa chỉ: <https://hatinh.gov.vn> tại mục **Phản ánh kiến nghị**;

- Gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính đến cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh Hà Tĩnh, Số 19, đường Nguyễn Tất Thành, thành phố Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh;

- Số điện thoại chuyên dùng: **0239.3737.888**;

- Gửi qua hộp thư điện tử: **phananhkiennghi@hatinh.gov.vn**.

**Lưu ý:**

- *Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;*

- *Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;*

- *Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.*