ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 04/2019/QĐ-UBND	*Cao Bằng, ngày 29 tháng 3 năm 2019*

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 Cao Bằng

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 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 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 05 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về 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 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng.

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 Cao Bằng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 09 tháng 4 năm 2019 và thay thế Quyết định số 1605/2011/QĐ-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng và Quyết định số 32/2014/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 1605/2011/QĐ-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục kiểm tra VBQPPL, Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh uỷ;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, TTTT;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU

Hoàng Xuân Ánh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/2019/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính và những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng.

2. Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (Ủy ban nhân dân cấp xã) và các cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm trong tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và thực hiện quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. *Quy định hành chính* là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân, thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước, do cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

2. *Phản ánh* là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng

bộ, không thống nhất với hệ thống pháp luật Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác.

3. *Kiến nghị* là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại Khoản 2 Điều này và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

4. *Cá nhân* là công dân Việt Nam, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

5. *Tổ chức* là doanh nghiệp, hội, hiệp hội doanh nghiệp, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

6. *Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị* là hệ thống thông tin điện tử có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

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

1. Tuân thủ pháp luật và đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

2. Công khai, minh bạch về thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính phải bảo đảm kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền quy định; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất và bảo đảm sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

2. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có thẩm quyền và trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính khi nhận được Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 6. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

2. Những quy định hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước không phù hợp thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị quy định tại khoản 1 và 2 Điều này; đề xuất sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 7. Hình thức phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức sau:

1. Gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng (Số 011, đường Hoàng Đình Giong, phường Hợp Giang, thành phố Cao Bằng, tỉnh Cao Bằng).

2. Phản ánh, kiến nghị đến số điện thoại, fax chuyên dùng của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Điện thoại 02063.954.979, fax: 02063.852.866.

3. Phản ánh, kiến nghị qua hộp thư điện tử: *thutuchanhchinh@caobang.gov.vn.*

4. Phản ánh, kiến nghị qua Cổng thông tin điện tử tỉnh Cao Bằng: *http://www.caobang.gov.vn.*

5. Phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị*: https://nguoidan.chinhphu.vn* hoặc *https://doanhnghiep.chinhphu.vn.*

7. Phản ánh, kiến nghị bằng phiếu lấy ý kiến.

Điều 8. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận phải đảm bảo các yêu cầu theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính (Nghị định số 92/2017/NĐ-CP).

Điều 9. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về nội dung quy định hành chính và những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính để chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Khoản 4 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

2. Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý (văn bản chuyển phản ánh, kiến

nghị được gửi đồng thời cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị). Việc chuyển phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng, không đầy đủ quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, của cán bộ, công chức, viên chức:

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc các sở, ban, ngành (bao gồm cả tại các đơn vị trực thuộc): Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến các sở, ban, ngành trực tiếp quản lý cán bộ, công chức, viên chức để xử lý.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

Đối với quy định thuộc thẩm quyền ban hành của các cơ quan nhà nước ở Trung ương: Văn phòng Uỷ ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan nhà nước ở Trung ương có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý.

Đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến các sở, ban, ngành có liên quan để tham mưu, báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau, văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho các cơ quan liên quan và giao cho một cơ quan chủ trì xử lý.

Đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

Đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý hoặc đề nghị Hội đồng nhân dân cấp xã xử lý.

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có thể chủ trì xử lý các phản ánh, kiến nghị đã được các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

3. Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị cần quy định rõ thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 10. Xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 14, Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Khoản 6 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP và thời hạn quy định tại văn bản chuyển phán ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm đôn đốc các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

Điều 11. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị và xử lý, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP và Chương VI 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. Nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp, xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Hệ thống thông tin có giá trị như văn bản giấy.

3. 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 Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 12. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị bằng các hình thức sau:

1. Đăng tải trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; Cổng thông tin điện tử của tỉnh Cao Bằng và Trang Thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã (nếu có).

2. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

3. Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

4. Các hình thức khác.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Thông báo công khai địa chỉ của cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tỉnh đến các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã để niêm yết công khai theo quy định, đồng thời công khai trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và các hình thức phù hợp khác.

2. Tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức để chuyển cho các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý theo quy định.

3. Đôn đốc các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

4. Tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đề xuất 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.

5. Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ theo quy định.

Điều 14. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Công khai nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định (*Mẫu niêm yết công khai theo Phụ lục kèm theo Quy chế này*).

2. Xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền, bảo đảm đúng quy trình, đúng thời hạn theo yêu cầu, đề nghị tại Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và quy định tại Điều 10 của Quy chế này.

3. Thực hiện công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định.

4. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại cơ quan, đơn vị và gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Chính phủ.

Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ, bãi bỏ những văn bản, những quy định hành chính không phù hợp thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm khen thưởng theo thẩm quyền hoặc đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định thì phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH

Hoàng Xuân Ánh

PHỤ LỤC

Mẫu nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

(Kèm theo Quyết định số 04/2019/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính 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.

Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị theo các hình thức sau:

- Gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng (Số 011, đường Hoàng Đình Giong, phường Hợp Giang, thành phố Cao Bằng, tỉnh Cao Bằng).

- Phản ánh, kiến nghị đến số điện thoại, fax chuyên dùng của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Điện thoại 02063.954.979, fax: 02063.852.866.

- Phản ánh, kiến nghị qua hộp thư điện tử: thutuchanhchinh@caobang.gov.vn.

- Phản ánh, kiến nghị qua Cổng thông tin điện tử tỉnh Cao Bằng: *http://www.caobang.gov.vn.*

- Gửi phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: *https://nguoidan.chinhphu.vn* hoặc *https://doanhnghiep.chinhphu.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, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.