

**ỦY BAN DÂN TỘC**

Số: **308** /QĐ-UBNDT

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày **12** tháng 10 năm 2011

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính trong phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc**

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM ỦY BAN DÂN TỘC**

Căn cứ Nghị định số 60/2008/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Dân tộc;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 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 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban,

**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 các quy định hành chính trong phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban, Thủ trưởng các Vụ, đơn vị và cán bộ, công chức thuộc Ủy ban Dân tộc chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng, Chủ nhiệm UB;
- Các Phó Chủ nhiệm UB;
- Cục KSTTHC VP Chính phủ;
- Lưu: VT, KSTTHC.



**Giàng Seo Phử**

**QUY CHẾ**

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính trong phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 208/QĐ-UBND ngày 12 tháng 10 năm 2011 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc)

**Chương I  
NHỮNG 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 thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ.

2. Quy chế này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các Vụ, đơn vị, cá nhân thuộc Ủy ban Dân tộc có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc.

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc.

**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 lĩnh vực công tác dân tộc, thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc do các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

2. "*Cá nhân*" là công dân Việt Nam, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài có phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc.

3. "*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 liên quan đến lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc.

4. “*Phản ánh*” là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với Ủy ban Dân tộc 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.

5. “*Kiến nghị*” là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với Ủy ban Dân tộc theo quy định tại khoản 4 Điều này và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý**

Xử lý phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo tuân thủ các quy định tại Điều 4 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ như sau:

1. Tuân thủ pháp luật.
2. Công khai, minh bạch.
3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
6. Xử lý đúng thời hạn.
7. Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

Nội dung phản ánh, kiến nghị bao gồm:

1. Phản ánh về hành vi: 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 quy định hành chính của đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thực hiện quy định hành chính trong phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc.

2. Phản ánh về nội dung các quy định hành chính gồm: Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp; quy định hành chính 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 thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc.

#### **Điều 6. Hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

- Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản, thư điện tử;

- Phản ánh, kiến nghị qua điện thoại;
- Phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại trụ sở cơ quan;
- Phản ánh kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến.

## 2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

a) Cá nhân, tổ chức chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những cách thức sau:

- Trực tiếp chuyển đến trụ sở Ủy ban Dân tộc, 80 Phan Đình Phùng, Ba Đình, Hà Nội;

- Thông qua dịch vụ bưu chính;

- Gửi qua địa chỉ thư điện tử phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban Dân tộc: [phongkstthc@cema.gov.vn](mailto:phongkstthc@cema.gov.vn).

b) Ngôn ngữ sử dụng: Khuyến khích sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt phổ thông, trường hợp ngôn ngữ là tiếng dân tộc thiểu số hoặc tiếng nước ngoài thì đơn vị tiếp có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị phải dịch hoặc thuê dịch ra tiếng phổ thông (tiếng Việt) để xử lý;

c) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

## 3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại

Chỉ thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại đường dây nóng của Ủy ban Dân tộc (được công khai trên Trang thông tin điện tử của Ủy ban Dân tộc), cụ thể như sau:

a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt phổ thông;

b) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

c) Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

d) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (theo mẫu *Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại* tại Phụ lục số 01 kèm theo);

đ) Trường hợp cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị đến Ủy ban Dân tộc không đúng số điện thoại đường dây nóng, thì cán bộ, công chức của Ủy ban Dân tộc nhận điện thoại phải có trách nhiệm hướng dẫn cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng như quy định.

## 4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại trụ sở cơ quan

Phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại trụ sở Ủy ban Dân tộc, 80 Phan Đình Phùng, Ba Đình, Hà Nội được thực hiện như sau:

a) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt phổ thông;

c) Cung cấp đầy đủ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

d) Cán bộ công chức có trách nhiệm tiếp nhận phải bố trí phòng làm việc để tiếp cá nhân, tổ chức đến phản ánh, kiến nghị;

đ) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải ghi chép trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (theo mẫu *Biên bản tiếp nhận phản ánh, kiến nghị* tại Phụ lục số 02 kèm theo);

5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến

a) Trường hợp cần thiết, Ủy ban Dân tộc tổ chức lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc;

b) Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng thư điện tử

Tổ chức, cá nhân phản ánh ý kiến bằng thư điện tử phải thể hiện đầy đủ tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc.

### **Điều 7. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng Ủy ban Dân tộc (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) là đơn vị chủ trì chịu trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại và gặp trực tiếp.

2. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua phiếu lấy ý kiến, đơn vị chủ trì việc gửi phiếu lấy ý kiến chịu trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

3. Văn phòng Ủy ban (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) mở sổ theo dõi việc tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

## **Chương II TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 8. Quy trình tiếp nhận phản ánh kiến nghị**

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại, trực tiếp, việc tiếp nhận được thực hiện theo quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 Điều 6 Quy chế này;

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- Đối với các phản ánh, kiến nghị bằng văn bản được gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện, Văn thư Ủy ban Dân tộc (sau đây gọi tắt là Văn thư Ủy ban) tiếp nhận và đóng dấu vào Sổ công văn đến;

- Đối với phản ánh kiến nghị được gửi qua Trang thông tin điện tử, đơn vị trực tiếp phụ trách Trang thông tin điện tử của Ủy ban Dân tộc khi nhận được phản ánh, kiến nghị hợp lệ có trách nhiệm in và chuyển qua Văn thư Ủy ban để đóng dấu và vào Sổ công văn đến;

- Đối với phản ánh, kiến nghị hợp lệ qua thư điện tử được gửi qua địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Ủy ban Dân tộc ([phongkstthc@cema.gov.vn](mailto:phongkstthc@cema.gov.vn)). Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (trực thuộc Văn phòng) có trách nhiệm in nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin về người phản ánh, kiến nghị và chuyển qua Văn thư Ủy ban để đóng dấu và vào Sổ công văn đến;

- Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại đường dây nóng đặt tại Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, cán bộ được giao trách nhiệm tiếp nhận điện thoại có trách nhiệm ghi chép trung thực và đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị (theo Phụ lục số 01 *Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại*) và chuyển qua Văn thư Ủy ban để đóng dấu và vào Sổ công văn đến;

- Đối với phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại trụ sở cơ quan Ủy ban Dân tộc, cán bộ có trách nhiệm tiếp nhận sau khi ghi chép trung thực và đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị (theo Phụ lục số 02 *Biên bản tiếp nhận phản ánh, kiến nghị*) thông qua biên bản, phải có ký nhận (hoặc điểm chỉ) của cá nhân, tổ chức phản ánh kiến nghị và cán bộ ghi biên bản, chuyển qua Văn thư Ủy ban để đóng dấu và vào Sổ công văn đến.

c) Chuyển phản ánh, kiến nghị để phân loại:

Sau khi Văn thư Ủy ban đã đóng dấu công văn đến và vào Sổ Công văn đến, tất cả các văn bản có nội dung phản ánh, kiến nghị được chuyển về Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính để phân loại, xử lý.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

## **Điều 9. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban:

a) Bố trí cán bộ, công chức hoặc bộ phận thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

b) Lắp đặt số điện thoại chuyên dùng, kết nối mạng máy tính điện tử và thiết lập địa chỉ website, email;

c) Công bố công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email theo quy định tại Điều 10 Quy chế này. Ngoài hình thức công khai nêu trên, Văn phòng Ủy ban (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) đề xuất sử dụng các hình thức công khai khác để tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức;

d) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 8 Quy chế này.

2. Trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

3. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

#### **Điều 10. Công khai trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng Ủy ban có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thông tin công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Trang thông tin điện tử của Ủy ban Dân tộc.

2. Ngoài hình thức công khai nêu trên, Văn phòng Ủy ban có thể sử dụng các hình thức công khai khác tùy theo điều kiện của Ủy ban Dân tộc.

### **Chương III XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 11. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Xác minh và làm rõ thông tin phản ánh, kiến nghị

Khi nhận được phản ánh, kiến nghị do Văn thư Ủy ban chuyển đến, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính liên lạc với cá nhân, tổ chức để xác minh tính xác thực của cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin hoặc làm rõ thông tin về phản ánh, kiến nghị (nếu thấy cần thiết), cụ thể như sau:

a) Đối với nội dung văn bản phản ánh, kiến nghị bằng tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc thiểu số, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính đề nghị cá nhân, tổ chức dịch nội dung phản ánh, kiến nghị sang tiếng Việt theo quy định, trường hợp cần thiết Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có thể tự dịch hoặc thuê dịch ra tiếng Việt phổ thông để xử lý;

b) Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị không rõ ràng, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính đề nghị cá nhân, tổ chức đã phản ánh, kiến nghị làm rõ nội dung, yêu cầu và đề nghị trong phản ánh, kiến nghị đó;

c) Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị chưa xác định rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín), Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính đề nghị cung cấp, bổ sung đầy đủ thông tin;

d) Các nội dung khác nếu thấy cần thiết.

2. Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị

Sau khi đã làm rõ thông tin phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tiến hành nghiên cứu, đánh giá, phân loại và xử lý các phản ánh, kiến nghị như sau:

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của Ủy ban Dân tộc gồm:

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban Dân tộc. Trường hợp này, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng ký thừa

lệnh Bộ trưởng, Chủ nhiệm chuyên phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị bị phản ánh hoặc các cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý cán bộ, công chức có hành vi bị phản ánh để xử lý theo quy định của pháp luật; đồng thời yêu cầu báo cáo Bộ trưởng, Chủ nhiệm và Phó Chủ nhiệm phụ trách Vụ, đơn vị đó về kết quả xử lý trong thời hạn cụ thể (thời hạn này tùy thuộc vào tính chất phức tạp của vụ việc mà Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính yêu cầu); gửi kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức đã phản ánh, kiến nghị để biết và Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính để tổng hợp.

- Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc.

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính nghiên cứu, dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng ký thừa lệnh Bộ trưởng, Chủ nhiệm để giao cho các đơn vị chức năng xử lý các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Trường hợp cần thiết, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có thể lựa chọn các phản ánh, kiến nghị về những quy định hành chính đang gây bức xúc, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân để tham mưu cho Chánh Văn phòng Ủy ban báo cáo Bộ trưởng, Chủ nhiệm giao Văn phòng Ủy ban tổ chức xử lý theo đúng quy định tại khoản 2, Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP:

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc bao gồm: Các phản ánh, kiến nghị về 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, đơn vị, cán bộ, công chức không thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban Dân tộc hoặc phản ánh về nội dung quy định về thủ tục hành chính không thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc, trong thời hạn 05 ngày làm việc, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng ký chuyên phản ánh, kiến nghị tới Văn phòng Bộ hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh có thẩm quyền tiếp nhận, đồng thời chuyên văn bản cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để biết.

3. Đề xuất hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị trình cấp có thẩm quyền.

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

## **Điều 12. Hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị**

Văn phòng Ủy ban (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) phối hợp với các đơn vị trực tiếp được giao xử lý phản ánh, kiến nghị đề xuất Lãnh đạo Ủy ban Dân tộc quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị theo một trong các hình thức sau:

1. Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.

2. Kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ quy định hành chính không đáp ứng các tiêu chí quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

3. Ban hành theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và quản lý nhà nước.



**Điều 13. Trách nhiệm của Lãnh đạo Ủy ban Dân tộc trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Bộ trưởng, Chủ nhiệm thống nhất chỉ đạo việc xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc các lĩnh vực quản lý của Ủy ban Dân tộc.

2. Các Phó Chủ nhiệm phụ trách lĩnh vực và đơn vị theo sự phân công của Bộ trưởng, Chủ nhiệm chịu trách nhiệm giúp Bộ trưởng trong việc chỉ đạo việc xem xét, nghiên cứu các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của lĩnh vực, đơn vị được giao trực tiếp chỉ đạo, điều hành.

**Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Chỉ đạo việc xem xét, nghiên cứu các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của đơn vị.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị không đáp ứng các tiêu chí quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) đề xuất trình Bộ trưởng, Chủ nhiệm:

a) Sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định:

b) Đề nghị các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Hội đồng nhân dân hoặc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của những cơ quan này;

c) Đề nghị Thủ tướng Chính phủ:

- Bãi bỏ hoặc đình chỉ việc thực hiện những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ, cơ quan ngang Bộ và Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

- Sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Thủ tướng Chính phủ;

- Xem xét, đề nghị Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này.

3. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu về xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

**Điều 15. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Ủy ban Dân tộc trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

Ngoài việc thực hiện các quy định tại Điều 14 Quy chế này, Chánh Văn phòng Ủy ban còn có trách nhiệm:

1. Giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm đôn đốc các đơn vị trực thuộc Ủy ban được giao xử lý các phản ánh, kiến nghị xử lý dứt điểm, kịp thời và đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm phát hiện và yêu cầu các đơn vị được giao xử lý các phản ánh, kiến nghị xử lý những quy định hành chính không đáp ứng các tiêu chí quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

3. Tổ chức nghiên cứu, đề xuất với Bộ trưởng, Chủ nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều đơn vị và các đơn vị này không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được Ủy ban Dân tộc xử lý, nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

4. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

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

6. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời báo cáo Lãnh đạo Ủy ban có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 16. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

1. Đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Ủy ban Dân tộc.
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 IV CÁC ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM**

#### **Điều 17. Xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử**

Văn phòng Ủy ban có trách nhiệm:

a) Chủ trì xây dựng, quản lý Hệ thống hỗ trợ trực tuyến xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

b) Phối hợp với Văn phòng Chính phủ trong việc quản lý, công khai và khai thác sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử này.

#### **Điều 18. Kinh phí thực hiện**

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính của Ủy ban Dân tộc được ngân sách nhà nước đảm bảo và giao trong dự toán chi thường xuyên của Ủy ban Dân tộc theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Vụ Kế hoạch - Tài chính bố trí kế hoạch kinh phí để đảm bảo thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ủy ban Dân tộc.

### **Điều 19. Chế độ thông tin báo cáo**

1. Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Ủy ban, các Vụ, đơn vị thuộc Ủy ban Dân tộc có trách nhiệm báo cáo về tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị qua Văn phòng Ủy ban để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Ủy ban (tổng hợp số liệu và gửi báo cáo trước ngày 25 của tháng cuối quý).

2. Định kỳ 6 tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Ủy ban (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) có trách nhiệm tổng hợp tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trình Lãnh đạo Ủy ban xem xét, quyết định báo cáo Thủ tướng Chính phủ./.

  
BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM  
Giảng Seo Phử

**Phụ lục 1**

**PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI**

**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

**Cán bộ tiếp nhận điện thoại**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Phụ lục 2**

**BIÊN BẢN TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRỰC TIẾP**

**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: .....

**2. Thời gian tiếp nhận:** Hồi:.... .giờ... ..ngày.....tháng.....năm 20.....

**2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Cá nhân, tổ chức phản ánh kiến nghị**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Cán bộ tiếp nhận điện thoại**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*



**Phụ lục 2**

**BIÊN BẢN TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRỰC TIẾP**

**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: .....

**2. Thời gian tiếp nhận:** Hồi:.... ..giờ... ..ngày.....tháng.....năm 20.....

**2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Cá nhân, tổ chức phản ánh kiến nghị**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Cán bộ tiếp nhận điện thoại**  
(Ký và ghi rõ họ tên)