

Số: 35 /2018/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 09 tháng 10 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế thực hiện công tác kiểm soát thủ tục  
hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

*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 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;*

*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;*

*Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 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 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 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 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 22 tháng 10 năm 2018 và thay thế các Quyết định sau:

Quyết định số 29/2011/QĐ-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về Quy định hành chính và hành vi hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên;

Quyết định số 22/2013/QĐ-UBND ngày 18 tháng 12 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên sửa đổi, bổ sung một số điều của các Quyết định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Quyết định số 17/2014/QĐ-UBND ngày 25 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên ban hành Quy chế phối hợp trong việc đánh giá tác động của thủ tục hành chính và rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên;

Quyết định số 21/2014/QĐ-UBND ngày 04 tháng 8 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên ban hành Quy chế phối hợp công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên;

Quyết định số 30/2015/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên ban hành Quy chế hoạt động của hệ thống công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

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

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp;
- Cục kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy; HĐND tỉnh; UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- TT Công báo tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT.



**Mùa A Sơn**

## **QUY CHẾ**

**Thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 35 /2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, bao gồm: Công bố, công khai thủ tục hành chính; nhập, đăng tải, kết nối, tích hợp, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; chế độ, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính; hoạt động của công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã); công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

### **Chương II CÔNG BỐ, CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Mục 1 CÔNG BỐ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 3. Trách nhiệm xây dựng Quyết định công bố**

Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm xây dựng: Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; Quyết định công bố thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh sau khi văn bản quy phạm pháp luật được ban hành.

#### **Điều 4. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc xây dựng Quyết định công bố**

1. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc xây dựng dự thảo Quyết định công bố của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính phát hiện thủ tục hành chính chưa được công bố hoặc công bố chưa đầy đủ, chính xác nội dung quy định về thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật thì phản ánh với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để xử lý theo quy định.

### **Điều 5. Quy trình xây dựng Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**

Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện quy trình xây dựng Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định tại Điều 10 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP). Cụ thể như sau:

1. Đối với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh

a) Trên cơ sở Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký, ban hành.

c) Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố.

Cơ quan dự thảo Quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký, ban hành chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành Quyết định công bố.

2. Đối với Quyết định công bố thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh

Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải được ban hành chậm nhất trước 05 làm việc ngày tính đến ngày văn bản

quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành. Quy trình xây dựng, ban hành Quyết định công bố như sau:

a) Cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để trình ký, ban hành Quyết định công bố chậm nhất trước 08 ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

b) Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung dự thảo Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

c) Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ trình Quyết định công bố.

Cơ quan dự thảo Quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành Quyết định công bố.

3. Đối với văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quy trình công bố thủ tục hành chính như sau:

a) Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật dự thảo Quyết định công bố ngay trong quá trình dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính.

b) Sau khi văn bản quy phạm pháp luật được ký ban hành, cơ quan, đơn vị dự thảo quyết định công bố gửi hồ sơ trình ban hành quyết định công bố gồm: Tờ trình, dự thảo quyết định công bố đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung dự thảo Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký, ban hành.

d) Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo.

Cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố hoàn thiện Quyết định công bố trên cơ sở ý kiến góp ý của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký, ban hành chậm nhất sau 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản góp ý.

4. Quyết định công bố sau khi được ký, ban hành phải gửi đến Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ (bản điện tử thông qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính) và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày ký ban hành; đồng thời công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp dữ liệu để công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định.

## Mục 2

### **CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRỤ SỞ CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 6. Trách nhiệm công khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trên cơ sở Quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phải thực hiện công khai kịp thời, đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công khai thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn toàn tỉnh.

**Điều 7. Yêu cầu của việc công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo yêu cầu theo quy định tại Điều 14 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP. Cụ thể như sau:

1. Việc công khai thủ tục hành chính phải được tổ chức thực hiện kịp thời, đảm bảo thủ tục hành chính được công khai đúng ngày Quyết định công bố có hiệu lực thi hành; không công khai các thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành.

2. Việc công khai thủ tục hành chính phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính và bộ phận tạo thành thủ tục hành chính theo Quyết định công bố và dữ liệu được kết xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia đối với thủ tục hành chính trong Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính; tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính;

bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức nhà nước.

3. Trong trường hợp các thủ tục hành chính được công khai có mẫu đơn, mẫu tờ khai thì các mẫu đơn, mẫu tờ khai phải được đính kèm ngay sau thủ tục hành chính; bản giấy thủ tục hành chính được niêm yết công khai phải bảo đảm không bị hư hỏng, rách nát, hoen ố; trường hợp công khai dưới hình thức điện tử thì mẫu đơn, mẫu tờ khai phải sẵn sàng để cung cấp cho cá nhân, tổ chức thực hiện khi có yêu cầu.

### **Điều 8. Cách thức công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

1. Công khai thủ tục hành chính theo hình thức niêm yết trên bảng theo một hoặc nhiều cách thức sau đây: Bảng gắn trên tường, bảng trụ xoay, bảng di động... phù hợp với điều kiện cụ thể của cơ quan thực hiện niêm yết hoặc dưới hình thức điện tử phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

2. Vị trí công khai phải thích hợp, với kích thước phù hợp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. Nơi công khai phải có khoảng trống đủ rộng để người đọc có thể tìm hiểu, trao đổi, ghi chép; không sử dụng kính, màng nhựa, lưới thép hoặc cửa có khóa để che chắn bảng niêm yết thủ tục hành chính; hình thức công khai điện tử phải cho phép người sử dụng tự tra cứu các thông tin về thủ tục hành chính theo yêu cầu.

3. Nội dung công khai phải đảm bảo đầy đủ các thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực; nội dung hướng dẫn về quyền phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

4. Thủ tục hành chính công khai được chia theo từng lĩnh vực, kết cấu như sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính theo lĩnh vực được ghi rõ tên thủ tục hành chính; đánh số thứ tự tương ứng của từng thủ tục hành chính đối với trường hợp niêm yết; cho phép hiển thị các nội dung chi tiết của thủ tục hành chính đối với hình thức điện tử;

b) Niêm yết, nội dung của từng thủ tục hành chính được trình bày theo mẫu tại Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và in một mặt trên trang giấy tối thiểu là khổ A4, kèm theo mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có); sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009: 2001.

5. Ngoài cách thức công khai bắt buộc tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, các cơ quan, đơn vị có thể sử dụng thêm các hình thức công khai khác phù hợp điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật, trình độ dân trí, tập quán, văn hóa sinh hoạt của cộng đồng dân cư, đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.

**Điều 9. Công khai nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức**

Nội dung công khai hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo mẫu tại Phụ lục 1 kèm theo Quy chế này. Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc bị che lấp bởi các nội dung công khai thủ tục hành chính. Trường hợp niêm yết tại trụ sở thì nội dung công khai được trình bày trên trang giấy tối thiểu là khổ A4; sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

**Chương III**

**NHẬP, ĐĂNG TẢI, KẾT NỐI, TÍCH HỢP VÀ KHAI THÁC CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 10. Trách nhiệm nhập và đăng tải dữ liệu thủ tục hành chính**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức việc nhập, đăng tải công khai vào Cơ sở dữ liệu quốc gia các dữ liệu thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; tích hợp các dữ liệu thủ tục hành chính theo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh và đã được bộ, cơ quan ngang bộ đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia; kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia để công khai trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Quy trình nhập và đăng tải dữ liệu thủ tục hành chính

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện việc nhập và đăng tải dữ liệu thủ tục hành chính theo quy trình sau:

a) Đăng nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia theo tài khoản do Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ cung cấp.

b) Căn cứ vào Quyết định công bố thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhập các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố theo quy định vào Cơ sở dữ liệu quốc gia và nhập hoặc kết nối với dữ liệu văn bản quy phạm pháp luật đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản quy phạm pháp luật.

Căn cứ Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tích chọn dữ liệu thủ tục hành chính đã được bộ, cơ quan ngang bộ đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia và nhập bổ sung, sửa đổi các thông tin liên quan đến thời gian, địa điểm thực hiện, phí, lệ phí theo Quyết định công bố danh mục.



c) Kiểm tra, rà soát, đối chiếu để đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính đã được nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia với thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính hoặc Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính.

đ) Đăng tải công khai dữ liệu thủ tục hành chính đã được nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia.

**Điều 11. Kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng thông tin điện tử của tỉnh**

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Ủy ban nhân dân tỉnh lựa chọn phương án kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng thông tin điện tử của tỉnh phù hợp với thực trạng công nghệ của tỉnh và giải pháp do Văn phòng Chính phủ cung cấp trên cơ sở Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam; tổ chức kết nối, tích hợp để đăng tải công khai thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; thường xuyên kiểm tra, bảo đảm duy trì kết nối giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

**Điều 12. Quyền hạn, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong việc khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia**

1. Khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia phục vụ cho việc công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo phạm vi chức năng, thẩm quyền được giao.

2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trong trường hợp cá nhân, tổ chức đã đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về hồ sơ, mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính theo các quy định về thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia; không được quy định thêm bất kỳ nội dung nào khác về thủ tục hành chính ngoài những quy định đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

3. Khi phát hiện những thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc được công bố, công khai nhưng chưa chính xác, đầy đủ theo quy định hoặc đã hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai hoặc không đảm bảo sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp, các cơ quan, tổ chức giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo, gửi ý kiến phản hồi cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để kịp thời xử lý.

**Điều 13. Quyền của cá nhân, tổ chức khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia**

1. Khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện thủ tục hành chính được pháp luật quy định hoặc đã được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

3. Phản ánh, kiến nghị với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về những nội dung sau:

a) Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác theo quy định.

b) Thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

c) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

d) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

đ) Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

## **Chương IV** **RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Định kỳ hàng năm hoặc theo chỉ đạo của các cơ quan có thẩm quyền, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì lập Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý và phạm vi giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo Kế hoạch đã được phê duyệt.

2. Xem xét, đánh giá chất lượng rà soát theo các nội dung: việc sử dụng biểu mẫu rà soát, đánh giá, bảng tính chi phí tuân thủ; chất lượng phương án đơn giản hóa; tỷ lệ cắt giảm số lượng thủ tục hành chính, cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính theo mục tiêu Kế hoạch đã đề ra.

### **Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Căn cứ Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan được giao chủ trì rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính, quy định hành chính có liên quan tập trung tiến hành rà soát theo yêu cầu về mục tiêu và tiến độ của kế hoạch.

2. Thực hiện quy trình rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 24 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

3. Tổng hợp kết quả rà soát thuộc phạm vi quản lý (cấp tỉnh, cấp huyện) báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; dự thảo Quyết định phê duyệt phương án đơn giản hóa, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Căn cứ Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của đơn vị; chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã; tổ chức thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính, quy định hành chính có liên quan theo yêu cầu và tiến độ của kế hoạch. Việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính bảo đảm theo quy trình rà soát, đánh giá thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 16 Quy định này.

2. Tổng hợp kết quả rà soát của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn quản lý; đề xuất cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

### **Chương V**

#### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

##### **Mục 1**

#### **NỘI DUNG, HÌNH THỨC, YÊU CẦU ĐỐI VỚI PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VÀ QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 17. 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 quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công 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...

2. Những quy định hành chính của 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. 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.

#### **Điều 18. Hình thức phản ánh, kiến nghị**

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:

- a) Gửi văn bản;
- b) Điện thoại;
- c) Phiếu lấy ý kiến;

d) Thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử tỉnh hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

### **Điều 19. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

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

a) Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những cách thức sau: Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận; thông qua đường bưu điện; qua thư điện tử; Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp hoặc Cổng thông tin điện tử tỉnh.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

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.

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

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

d) 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.

đ) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

#### **3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến**

a) Chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể.

b) Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: Gửi công văn lấy ý kiến; lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng; gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, lấy ý kiến công khai trên trang tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử).

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

d) Nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến.

4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Phản ánh, kiến nghị phải gửi đúng địa chỉ tiếp nhận, thư điện tử hoặc địa chỉ của Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đã được cơ quan tiếp nhận công bố công khai.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; phông chữ của bộ mã ký tự chữ Việt (phông chữ tiếng Việt Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001.

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

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

đ) Đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp theo yêu cầu của hệ thống thông tin.

#### **Điều 20. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Mọi cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh có thể lựa chọn một trong các hình thức, địa chỉ sau để gửi hoặc liên hệ phản ánh, kiến nghị:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên - Số 851, đường Võ Nguyên Giáp, phường Mường Thanh, thành phố Điện Biên Phủ, tỉnh Điện Biên;

b) Số điện thoại: 0215.3829.177;

c) Email: [kstt@dienbien.gov.vn](mailto:kstt@dienbien.gov.vn);

d) Gửi qua Cổng thông tin điện tử tỉnh Điện Biên tại địa chỉ: <http://dichvucong.dienbien.gov.vn>;

đ) Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <https://nguoidan.chinhphu.vn> hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>.

2. 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 21. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận theo quy tại Khoản 1 Điều 9 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP).

2. Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại: Số điện thoại chính thức để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đặt tại Văn phòng Ủy ban

nhân dân tỉnh. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận điện thoại, ghi chép trung thực, đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị theo mẫu tại Phụ lục II kèm theo Quy chế này.

3. 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 thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

4. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức thông điệp dữ liệu điện tử, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tiếp nhận theo quy định tại Khoản 4 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

5. Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi qua Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trung tâm Tin học thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh khi nhận được các phản ánh, kiến nghị nêu trên có trách nhiệm chuyển toàn bộ cho Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định.

6. Trường hợp cá nhân, tổ chức trực tiếp đến cơ quan hành chính các cấp để phản ánh, kiến nghị thì cơ quan hành chính các cấp có trách nhiệm cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo mẫu Phụ lục III kèm theo Quy chế này; hướng dẫn cá nhân, tổ chức điền đầy đủ thông tin vào mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị và gửi phiếu phản ánh, kiến nghị về cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị quy định tại điểm a Khoản 1 Điều 20 Quy chế này.

## **Điều 22. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính**

1. 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 quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý phải xử lý theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định.

a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo thẩm quyền.

b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải kiểm tra, xác minh, xử lý theo thẩm quyền và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo, kết quả xử lý, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh và của Trung ương.

a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc

thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh đến các cơ quan chức năng để xử lý theo quy định như sau:

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan để nghiên cứu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền;

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan để nghiên cứu, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị trên đến các sở, ngành có liên quan nghiên cứu, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, kiến nghị Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương xử lý theo thẩm quyền.

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

Toàn bộ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được đăng tải công khai thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

a) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan hành chính các cấp.

b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Thông báo cho cá nhân, tổ chức và các cơ quan có liên quan biết.

d) Các hình thức khác.

## Mục 2

### TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

#### Điều 23. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Tổ chức triển khai và hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp, cán bộ, công chức và các cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật trên địa bàn tỉnh.

2. Tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định; 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, mời cá nhân, tổ chức và các đơn vị có liên quan đến trao đổi trực tiếp.

**Điều 24. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Hướng dẫn, cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này;
2. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên trang tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có) và niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị.
3. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi thẩm quyền do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền chuyển đến.
4. Báo cáo tình hình và kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định.

**Chương VI**  
**CHẾ ĐỘ BÁO CÁO VỀ TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ**  
**THỰC HIỆN KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 25. Trách nhiệm thực hiện báo cáo**

1. Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các đơn vị chuyên môn thuộc sở, ngành tỉnh có trách nhiệm báo cáo theo nội dung tại các biểu mẫu số 05a/VPCP/KSTT, 06a/VPCP/KSTT tại Phụ lục XI ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.
2. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm báo cáo theo nội dung tại các biểu mẫu số 01b/VPCP/KSTT, 02c/VPCP/KSTT, 03b/VPCP/KSTT, 04b/VPCP/KSTT, 05b/VPCP/KSTT, 06d/VPCP/KSTT và 06g/VPCP/KSTT (nếu có) tại Phụ lục XI ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

**Điều 26. Trách nhiệm thực hiện tổng hợp báo cáo**

1. Bộ phận được phân công của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Thủ trưởng cơ quan tổng hợp báo cáo của các đơn vị chuyên môn thuộc sở, ngành tỉnh theo nội dung tại các biểu mẫu số 05a/VPCP/KSTT, 06a/VPCP/KSTT và 06g/VPCP/KSTT (nếu có) tại Phụ lục XI và tổng hợp về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo Đề cương báo cáo tại Phụ lục XII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.
2. Văn phòng HĐND- UBND huyện giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp báo cáo của các đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và báo cáo của Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện theo nội dung tại các biểu mẫu số 05a/VPCP/KSTT, 06b/VPCP/KSTT và 06g/VPCP/KSTT (nếu có) tại Phụ lục XI và tổng hợp về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo Đề cương báo cáo tại Phụ lục XII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.



3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp báo cáo của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện theo nội dung tại các biểu mẫu số 01b/VPCP/KSTT, 02c/VPCP/KSTT, 03b/VPCP/KSTT, 04b/VPCP/KSTT, 05b/VPCP/KSTT, 06d/VPCP/KSTT, 06g/VPCP/KSTT tại Phụ lục XI và tổng hợp về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo Đề cương báo cáo tại Phụ lục XII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

### **Điều 27. Báo cáo định kỳ và thời hạn gửi báo cáo**

1. Báo cáo định kỳ được lập hàng quý theo định kỳ 3 tháng/lần và một năm theo hệ thống biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

a) Kỳ báo cáo định kỳ hàng quý được tính từ ngày 01 của tháng đầu quý đến ngày cuối cùng của tháng cuối quý gồm số liệu thực tế trong kỳ báo cáo. Số liệu thực tế được lấy từ ngày 01 của tháng đầu quý đến hết ngày 15 của tháng cuối quý, số liệu thực tế 15 ngày của tháng cuối quý được cộng dồn vào quý tiếp theo.

b) Kỳ báo cáo năm được tính từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 15 tháng 12 hàng năm gồm toàn bộ số liệu thực tế được thực hiện trong kỳ báo cáo, số liệu thực tế 15 ngày cuối tháng 12 được cộng dồn vào quý I của kỳ báo cáo tiếp theo.

#### **2. Thời hạn gửi báo cáo**

a) Trước ngày 20 của tháng cuối quý đối với báo cáo quý; ngày 20 tháng 12 đối với báo cáo năm, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các đơn vị chuyên môn thuộc sở, ngành tỉnh có trách nhiệm gửi báo cáo theo quy định về Văn phòng HĐND- UBND cấp huyện và Bộ phận được phân công của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp.

b) Trước ngày 25 của tháng cuối quý đối với báo cáo quý; ngày 25 tháng 12 đối với báo cáo năm, các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện gửi báo cáo theo quy định về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp.

c) Trước ngày 30 của tháng cuối quý đối với báo cáo quý; ngày 30 tháng 12 đối với báo cáo năm, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp báo cáo của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện.

d) Trường hợp thời hạn báo cáo nói trên trùng vào ngày nghỉ hàng tuần hoặc ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật thì thời hạn nhận báo cáo định kỳ được tính vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ đó.

### **Điều 28. Hình thức báo cáo**

Cơ quan, đơn vị thực hiện báo cáo được thực hiện một trong các hình thức dưới đây để gửi báo cáo đến đơn vị nhận báo cáo:

1. Báo cáo bằng văn bản có chữ ký của Thủ trưởng, dấu của đơn vị thực hiện báo cáo, gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo đường bưu điện hoặc

gửi trực tiếp hoặc gửi văn bản điện tử dưới dạng tệp tin điện tử được xác thực bằng chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức thực hiện báo cáo theo quy định của pháp luật.

2. Báo cáo điện tử tại Phân hệ Quản lý báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 63 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

## **Chương VII**

### **HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG CHỨC ĐẦU MỐI THỰC HIỆN NHIỆM VỤ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 29. Thẩm quyền, cách thiết lập công chức đầu mối**

##### **1. Thẩm quyền thiết lập công chức đầu mối**

Các cơ quan cử, lập danh sách công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phê duyệt; sau khi có Quyết định phê duyệt công chức đầu mối, trường hợp có thay đổi về công chức đầu mối, các cơ quan thông báo bằng văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt sửa đổi.

##### **2. Cách thức thiết lập công chức đầu mối**

a) Đối với các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí ở mỗi cơ quan 02 công chức đầu mối, trong đó gồm: 01 lãnh đạo cơ quan và 01 lãnh đạo Văn phòng. Riêng Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh gồm công chức phòng Kiểm soát thủ tục hành chính và 01 lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện bố trí ở mỗi huyện 02 công chức đầu mối, trong đó gồm: 01 lãnh đạo Ủy ban nhân dân và 01 lãnh đạo Văn phòng HĐND- UBND huyện.

c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí không quá 02 công chức đầu mối, trong đó gồm: 01 Lãnh đạo Ủy ban nhân dân và 01 công chức Văn phòng.

#### **Điều 30. Trách nhiệm của công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Chủ động tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chỉ đạo, điều hành hoạt động cải cách thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị; đồng thời phối hợp với các bộ phận có liên quan của cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

##### **2. Xây dựng dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính**

a) Đối với công chức đầu mối cấp tỉnh

Tham mưu giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị theo dõi, cập nhật các Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ; văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính do Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành; đôn đốc các phòng, đơn vị trực thuộc xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, Quyết định công bố thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

Kiểm tra các hồ sơ dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính bao gồm: Dự thảo Tờ trình ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, Quyết định công bố thủ tục hành chính; trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

b) Đối với công chức đầu mối cấp huyện, cấp xã

Phối hợp với các cơ quan chuyên môn cấp huyện, cấp xã rà soát và kịp thời kiến nghị bằng văn bản gửi các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh lập danh sách thủ tục hành chính chưa được công bố hoặc đã công bố nhưng chưa đầy đủ, chính xác so với các quy định của văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

3. Công khai thủ tục hành chính và địa chỉ tiếp nhận các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính

Tham mưu, giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, thực hiện các hình thức công khai thủ tục hành chính và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính một cách khoa học, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp dễ dàng tìm hiểu và tiếp cận.

4. Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính

Tham mưu, giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị triển khai, thực hiện việc rà soát, đơn giản hoá thủ tục hành chính theo quy định nhằm phát hiện và kịp thời kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ những quy định về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị Trung ương xử lý theo thẩm quyền đối với các thủ tục hành chính không cần thiết, không phù hợp, không đáp ứng được các nguyên tắc và thực hiện, cụ thể:

a) Hướng dẫn cho công chức, viên chức, bộ phận có liên quan trong cơ quan, đơn vị cách thức thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

b) Tổng hợp, kiểm tra các biểu mẫu rà soát đã điền (bằng bản cứng và file điện tử) từ các phòng, ban, đơn vị trực thuộc; tổng hợp và lập Báo cáo kết quả rà soát thủ tục hành chính; trình Báo cáo kết quả rà soát thủ tục hành chính để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký duyệt.

c) Đôn đốc các phòng, đơn vị trực thuộc tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị dự thảo văn bản thực thi phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đã được thông qua thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

b) Phối hợp với các phòng, đơn vị tham mưu giúp Thủ trưởng xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

c) Xác minh làm rõ thông tin phản ánh kiến nghị; giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phương án giải quyết, xử lý. Tổng hợp, báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị tới Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Có trách nhiệm tham mưu, giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xây dựng các Kế hoạch: kiểm soát thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; truyền thông về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, phối hợp với cơ quan thông tấn, báo chí và cơ quan có thẩm quyền thực hiện công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính.

7. Nhận văn bản đã công khai thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, hướng dẫn cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức có liên quan khai thác dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

8. Tổng hợp, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định. Tham mưu giúp cơ quan, đơn vị chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, số liệu báo cáo cung cấp theo yêu cầu của đoàn kiểm tra, khi cơ quan, đơn vị được chọn kiểm tra về nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính gắn với công tác cải cách thủ tục hành chính hàng năm theo quy định.

9. Công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã được hưởng chế độ theo quy định hiện hành.

## **Chương VIII** **KINH PHÍ, TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 31. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính được bố trí trong dự toán chi thường xuyên của các cấp, các ngành, đơn vị theo phân cấp quản lý ngân sách hiện hành của tỉnh; huy động từ các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 32. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Mùa A Sơn

## **Phụ lục I**

**Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 35 /2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

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

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên 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 do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công 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 thì 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.

#### **Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau**

- Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <https://nguoidan.chinhphu.vn> hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>.

- Gửi đến cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh Điện Biên - Số 851, Đường Võ Nguyên Giáp, phường Mường Thanh, thành phố Điện Biên Phủ, tỉnh Điện Biên.

- Số điện thoại: 02153 829 177

- Địa chỉ thư điện tử: [kstt@dienbien.gov.vn](mailto:kstt@dienbien.gov.vn)

- Gửi qua Cổng thông tin điện tử tỉnh Điện Biên tại địa chỉ: <http://dichvucong.dienbien.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 tin) 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.

**Phụ lục II**

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

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 35 /2018/QĐ-UBND ngày 10 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)*

**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

**Người tiếp nhận điện thoại**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Phụ lục III**

**PHIẾU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRỰC TIẾP VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 35/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2018*  
*của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)*

**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:**

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

**Đại diện tổ chức hoặc cá nhân trực tiếp phản ánh, kiến nghị**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*