

Số: 4548/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 30 tháng 9 năm 2011

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND, Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26 tháng 11 năm 2003;

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 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Thông tư liên tịch số 01/2011/TTLT-VPCP-BNV ngày 26 tháng 01 năm 2011 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức và biên chế của bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ và Văn phòng Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Quyết định số 2376/QĐ-UBND ngày 27 tháng 5 năm 2011 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc thành lập Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý 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 thành phố Hà Nội.

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

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

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm soát Thủ tục hành chính;
- Thường trực: Thành ủy, HĐND TP;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Như Điều 3;
- C/PVP UBND TP;
- Các phòng Chuyên viên, HC-TC;
- Công TTĐT UBND TP;
- Công báo, Website;
- Lưu: VT, KSTT.

CHỦ TỊCH



QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý 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 thành phố Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số: **4548**/QĐ-UBND
ngày **30** tháng **9** năm 2011 của Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố với các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cơ quan hành chính nhà nước) và các cơ quan có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý 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 thành phố Hà Nội theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ (sau đây gọi tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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 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.

Điều 3. 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 theo đúng thẩm quyền quy định.



4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

5. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất và bảo đảm sự phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 4. Nội dung, hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

a) Những vướng mắc 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức;

b) Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế;

c) Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính;

d) Quy định hành chính không hợp pháp;

đ) Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;

e) Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;

g) Phương án xử lý những phản ánh quy định tại khoản a, b, c, d, đ, e của Điều này;

h) Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

2. 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) Văn bản;

b) Điện thoại;

c) Phiếu lấy ý kiến.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị: thực hiện theo Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 5. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố là đầu mối tiếp nhận, xử lý 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 thành phố Hà Nội.

Địa chỉ 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 thành phố: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội

- Địa chỉ: số 12 phố Lê Lai, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

- Số điện thoại: **0439346034**

- Địa chỉ thư điện tử: kiemsoatthutuchanhchinh@hanoi.gov.vn

2. Các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm công khai địa chỉ, tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, trong thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

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

4. Trách nhiệm của cơ quan, cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 10 và Điều 11 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 6. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý

Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định tại Điều 9 Nghị định 20/2008/NĐ-CP. Việc chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, cơ quan hành chính Nhà nước:

a) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước thuộc các Sở, ban, ngành (bao gồm cả tại các đơn vị trực thuộc): Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho các Sở, ban, ngành liên quan để xử lý.

b) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

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

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

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

b) Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các Sở, ngành liên quan để tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố phương án xử lý.

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

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

3. Tùy theo trường hợp cụ thể, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có thể chủ trì xử lý các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau mà các cơ quan này không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các cơ quan hành chính nhà nước xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 7. Trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố:

a) Trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuyển phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan hành chính nhà nước liên quan để nghiên cứu, tham mưu đề xuất xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức;

b) Trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc, kể từ khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, cơ quan hành chính nhà nước phải trình phương án đề xuất xử lý phản ánh, kiến nghị đến Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố;

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thẩm tra, trình Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt phương án và thông báo bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị biết kết quả xử lý.

2. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của các cơ quan hành chính nhà nước:

a) Trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuyển phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan hành chính nhà nước liên quan để nghiên cứu, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức;

Trong trường hợp chưa thống nhất với công việc được giao, cơ quan tiếp nhận phải có văn bản phản hồi cho Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và nêu rõ cơ sở không phù hợp;

b) Trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc, kể từ khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, cơ quan hành chính nhà nước phải xử lý phản ánh, kiến nghị và thông báo bằng văn

bản về kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị; đồng thời báo cáo kết quả xử lý với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý nhiều cơ quan, đơn vị thì Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phải xác định cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chính, là đầu mối tổng hợp giải quyết; xác định cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp giải quyết cụ thể với cơ quan, đơn vị đầu mối.

4. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị do các cơ quan hành chính nhà nước nhận trực tiếp:

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền thì xử lý theo quy định và thông báo bằng văn bản về kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị; đồng thời báo cáo kết quả xử lý với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. Thời hạn giải quyết là 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

b) Trường hợp vượt thẩm quyền thì tham mưu, đề xuất cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xử lý và thông báo cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị biết. Thời hạn giải quyết là 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

Điều 8. Xử lý phản ánh kiến nghị

1. Các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 14, Điều 15 của Nghị định 20/2008/NĐ-CP và thời hạn quy định tại Quy định này.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan hành chính nhà nước xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

Điều 9. Công khai kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị

1. Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Điều 19 Nghị định 20/2008/NĐ-CP.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử của thành phố tại địa chỉ Website: <http://www.thudo.gov.vn> hoặc <http://www.hanoi.gov.vn>.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận, công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên cổng thông tin điện tử của thành phố.

Điều 10. Báo cáo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị:

1. Các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Ủy ban nhân dân thành phố theo đường công văn và đường thư điện tử về địa chỉ Email: phongksthc_vpubtp@hanoi.gov.vn.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thường xuyên cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để báo cáo Chủ tịch Ủy ban

nhân dân thành phố có biện pháp cần thiết chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và việc thực hiện chế độ báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị để đưa vào bản nhận xét hàng năm trong quy trình xét thi đua, khen thưởng của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và các trường hợp đề nghị cấp trên khen thưởng.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành của thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm triển khai, tổ chức, thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân thành phố - qua Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, giải quyết./.

CHỦ TỊCH

