

Số: /2020/QĐ-UBND

Hải Dương, ngày tháng 10 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị  
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hải Dương**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG**

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

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

*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 đối với các 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 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

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

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết 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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hải Dương.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 30 tháng 10 năm 2020 và thay thế Quyết định số 23/2018/QĐ-UBND ngày 02 tháng 10 năm 2018 của Ủy

ban nhân dân tỉnh Hải Dương ban hành kèm theo Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hải Dương.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân 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 các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (đề b/c);
- Cục KTVB (Bộ Tư pháp);
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Trưởng đoàn ĐB Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh; Bộ Chỉ huy QS tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ HCC;
- Trung tâm Công nghệ thông tin;
- Lưu: VT, KSTTHC (2b). Tr (50b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Dương Thái**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH HẢI DƯƠNG**

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

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị  
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hải Dương**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2020/QĐ-UBND  
ngày tháng 10 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương)

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

##### **1. Phạm vi điều chỉnh**

a) Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây viết tắt là các sở); 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); Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa); các cơ quan nhà nước 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 tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

##### **2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước có tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, tham gia khai thác sử dụng Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân; các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp hoặc bằng các phương tiện thông tin truyền thông khác.

#### **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Việc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện trên cơ sở nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Đề cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, thống nhất trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Bộ phận Một cửa do người đứng đầu cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức xử lý, công khai kết quả xử lý theo quy định.

4. Tuân thủ nghiêm quy trình, thủ tục tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

5. Đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

## **Chương II** **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 3. Nội dung, hình thức, yêu cầu và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

#### 1. Nội dung phản ánh, kiến nghị

Người dân có quyền phản ánh, kiến nghị về những nội dung sau:

a) Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập;

b) Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân;

c) Các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa làm dịch vụ hoặc câu kết với người khác làm dịch vụ để trục lợi bằng tiền hoặc lợi ích vật chất khác của người đi làm thủ tục hành chính ngoài quy định.

d) Hành vi không được làm của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

#### 2. Hình thức, yêu cầu phản ánh kiến nghị

a) Hình thức phản ánh kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc 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) và khoản 2 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 92/2017/NĐ-CP) và thông tin phản ánh, kiến nghị trên báo, đài phát thanh - truyền hình, mạng xã hội hoặc các phương tiện truyền thông khác.

b) Yêu cầu phản ánh kiến nghị được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ.

### 3. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì người dân truy cập vào trang <https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkiennghi/pakn-gui-pakn.html> để phản ánh, kiến nghị;

b) Trường hợp gửi đến cơ quan: Người dân có thể trực tiếp hoặc gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, số 45 phố Quang Trung, phường Quang Trung, thành phố Hải Dương, tỉnh Hải Dương;

c) Trường hợp điện thoại: Người dân có thể gọi đến số điện thoại chuyên dùng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: (0220) 3840888, 3837444;

d) Trường hợp gửi qua thư điện tử: Người dân có thể gửi phản ánh, kiến nghị qua hòm thư điện tử (Email): [haiduongkstthc@gmail.com](mailto:haiduongkstthc@gmail.com);

đ) Trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa thì người dân gặp trực tiếp người phụ trách Bộ phận Một cửa để phản ánh, kiến nghị. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị không được xử lý hoặc không đồng ý với kết quả xử lý của người phụ trách Bộ phận Một cửa, người dân có thể lựa chọn hình thức phản ánh quy định tại điểm a, khoản 2 Điều này gửi đến một trong các địa chỉ quy định tại điểm a, điểm b, điểm d khoản 3 Điều này.

### **Điều 4. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Niêm yết công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo quy định và Phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Tiếp nhận, phân loại xử lý, tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý phản ánh, kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính phản ánh trên báo, đài phát thanh - truyền hình, mạng xã hội hoặc các phương tiện truyền thông khác.

3. Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị cụ thể:

a) Làm đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính thuộc thẩm

quyền, phạm vi, chức năng quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong các trường hợp sau:

- 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 phương án giải quyết.

- Phản ánh, kiến nghị đã được các sở, Ủy ban nhân dân các cấp giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết nhưng người dân không đồng ý, vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

- Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với Văn phòng Chính phủ quản lý, khai thác và vận hành Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết, công khai kết quả giải quyết mọi phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến hoặc phản ánh trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân đảm bảo kịp thời, chính xác, phù hợp với quy định của pháp luật.

#### 4. Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thì trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người dân có phản ánh, kiến nghị được biết.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không bảo đảm một trong các yêu cầu quy định tại Điều 5 và Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản trả lời nêu rõ lý do không giải quyết cho người dân biết trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

5. Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cụ thể như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan hành chính nhà nước:

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan nhà nước thuộc các sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, văn bản chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị gửi cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó để giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa quy định tại điểm c, điểm d, khoản 1 Điều 3 Quy chế này, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan trực tiếp quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức để giải quyết và công khai kết quả giải quyết.

- Phản ánh, kiến nghị về thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị đến người được giao phụ trách Bộ phận Một cửa để xử lý và phối hợp cơ quan quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức công khai kết quả xử lý.

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

- Trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của cơ quan Trung ương, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản gửi cơ quan Trung ương để kiến nghị giải quyết theo thẩm quyền.

- Trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh nhưng do Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị, văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các sở quản lý chuyên ngành để tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh phương án xử lý theo thẩm quyền.

- Trường hợp các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi đối với các cơ quan nhà nước do cơ quan Trung ương quản lý và các đơn vị trực thuộc đóng trên địa bàn tỉnh Hải Dương thì Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị; tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết và công khai kết quả trả lời; gửi kết quả giải quyết đến cơ quan chủ quản ở Trung ương theo phạm vi, chức năng quản lý.

6. Trường các phản ánh, kiến nghị được gửi thông qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, phân loại, xử lý theo quy trình quy định tại Điều 29 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

7. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, xác minh việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã. Kịp thời tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

**Điều 5. Trách nhiệm của các sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định và Phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Tiếp nhận văn bản do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến và trực tiếp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, phản ánh trên báo, đài phát thanh - truyền hình, mạng xã hội hoặc các phương tiện truyền thông khác.

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết thì thủ trưởng cơ quan, đơn vị giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định tại khoản 5 Điều này;

b) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, người đứng đầu cơ quan có trách nhiệm thông báo hoặc hướng dẫn người dân gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo một trong các hình thức, địa chỉ quy định tại điểm a khoản 2, khoản 3 Điều 3 Quy chế này để được giải quyết.

3. Giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức trong phạm vi thẩm quyền theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Quy chế này. Trực tiếp hoặc mời Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp cùng làm việc với người dân để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị;

Trường hợp phản ánh về nội dung được quy định tại điểm c, điểm d khoản 1 Điều 3 Quy chế này thì người đứng đầu cơ quan quản lý, cử cán bộ, công chức, viên chức ra làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa chủ trì, phối hợp với người phụ trách Bộ phận Một cửa tiếp nhận giải quyết và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân theo quy định;

Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, cơ quan có trách nhiệm giải quyết và báo cáo kết quả gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp. Đối với phản ánh, kiến nghị phức tạp thì thực hiện theo khoản 4 Điều này.

4. Lựa chọn hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP. Trường hợp phản ánh, kiến nghị phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương hoặc những phản ánh, kiến nghị chưa thống nhất được phương án giải quyết thì trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tổng hợp xong các ý kiến chưa thống nhất, cơ quan chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thống nhất phương án giải quyết;

Trường hợp phản ánh kiến nghị phức tạp hoặc phản ánh, kiến nghị đã được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cùng cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thống nhất phương án giải quyết nhưng người dân không đồng ý thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết phản ánh, kiến nghị phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phương án giải quyết.



5. Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày giải quyết xong phản ánh, kiến nghị cơ quan được giao giải quyết phản ánh, kiến nghị phải trả lời kết quả cho người dân có phản ánh, kiến nghị biết, đồng thời báo cáo kết quả giải quyết gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp.

#### **Điều 6. Công khai kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị**

1. Cơ quan được phân công chủ trì giải quyết, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm công khai kết quả giải quyết theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân.

#### **Điều 7. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Các sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã định kỳ hàng quý (3 tháng/lần) và một năm hoặc đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị gắn với báo cáo tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 60 và Điều 61 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ định kỳ hoặc đột xuất theo quy định tại Điều 60 và Điều 61 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 8. Điều khoản thi hành**

1. Thủ trưởng các sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm triển khai, thực hiện Quy chế này.

2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để kịp thời giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Dương Thái**

**Phụ lục:**  
**THÔNG TIN TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**  
**VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2020/QĐ-UBND  
ngày tháng 10 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương)

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ..... mong nhận được phản ánh, kiến nghị của người dân 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 thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh Hải Dương...

- Hành vi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa làm dịch vụ hoặc câu kết với người khác làm dịch vụ để trục lợi bằng tiền hoặc lợi ích vật chất khác của người đi làm thủ tục hành chính ngoài quy định.

- 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 hình thức sau:**

- Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkiennghi/pakn-gui-pakn.html>;

- Gửi đến cơ quan Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Số 45 phố Quang Trung, phường Quang Trung, thành phố Hải Dương, tỉnh Hải Dương;

- Số điện thoại chuyên dùng: (0220) 3840888, 3837444;

- Phản ánh trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa: Gặp trực tiếp người phụ trách để phản ánh, kiến nghị;

- Gửi qua thư điện tử (Email): [haiduongkstthc@gmail.com](mailto:haiduongkstthc@gmail.com).