

DỰ THẢO LẦN 01

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sóc Trăng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

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

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

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 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ;

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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sóc Trăng tại địa chỉ <https://soctrang.gov.vn>

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc, Thủ trưởng các Sở, ban ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cá nhân, tổ chức có liên quan trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, VX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân,
tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sóc Trăng**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày .../.../2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống của nhân dân địa phương qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sóc Trăng.

Quy chế này không điều chỉnh các nội dung có liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh, các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố (UBND cấp huyện) các tổ chức khác, tham gia khai thác Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sóc Trăng.

Các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sóc Trăng là hệ thống được xây dựng tích hợp trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và tất cả các Cổng Thông tin điện tử thành phần, có chức năng hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên môi trường mạng. Các phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh sẽ được gửi liên thông trên môi trường mạng đến các Cổng Thông tin điện tử thành phần có liên quan để thực hiện việc xử lý và trả lời.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

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

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

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

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất và bảo đảm sự phối hợp xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan nhà nước ở địa phương.

5. Đảm bảo an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Điều 4. Nội dung và hình thức phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị.

a) 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

b) 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 đã ký kết hoặc gia nhập.

c) Giải pháp, 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

Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sóc Trăng tại địa chỉ <https://soctrang.gov.vn>.

Điều 5. Yêu cầu đối với nội dung phản ánh, kiến nghị

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại khoản 1 Điều 4 của Quy chế này.

3. Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị.

Điều 6. Giá trị phản ánh, kiến nghị được gửi trên Cổng thông tin điện tử

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị có giá trị như văn bản giấy.

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị có giá trị như văn bản giấy.

Chương II **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

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

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối, giúp UBND tỉnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Địa chỉ tiếp nhận: <https://soctrang.gov.vn>

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

1. Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị và chuyển đến các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện xử lý.

2. Đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

a) Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, Điều 6 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị tiếp nhận thực hiện thông tin cho cá nhân, tổ chức việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 5 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị tiếp nhận đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Các phản ánh kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, Điều 6 Quy chế này nhưng không thuộc , trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện chuyển phản ánh, kiến nghị về Văn phòng UBND tỉnh để xử lý.

d) Các phản ánh kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, Điều 6 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, các đơn vị tiếp nhận xử lý theo quy định của pháp luật.

Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh hoặc thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều sở, ban, ngành

cấp tỉnh, UBND cấp huyện khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện trả lời nhưng cá nhân, tổ chức không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất UBND, Chủ tịch UBND xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Quy trình, hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trên cơ sở đánh giá và phân loại các phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, đến các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện có liên quan xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Trên cơ sở các phản ánh kiến nghị được Văn phòng UBND tỉnh chuyển thông qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 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 gọi tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP).

3. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan đến nhiều sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện thì Văn phòng UBND tỉnh cần xác định các cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp để xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

Điều 10. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 20 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 07 ngày các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị để thông tin cho cá nhân, tổ chức.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện cập nhật kết quả vào Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho cá nhân, tổ chức.

3. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý thông tin có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

Điều 11. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện được phân công xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức có trách nhiệm đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời

phản ánh, kiến nghị và trên Cổng Thông tin điện tử của các đơn vị theo các hình thức quy định tại Điều 19 Nghị định 20/2008/NĐ-CP.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Thông báo công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh đôn đốc các cơ quan đơn vị trong việc khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

3. Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện theo định kỳ quý, 6 tháng, hàng năm và giúp Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 13. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện

1. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Xây dựng, quản lý Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và các Cổng Thông tin điện tử thành phần; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống.

b) Đảm bảo an toàn, an ninh, hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; hướng dẫn các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện khai thác sử dụng các chức năng của Hệ thống.

c) Tăng cường tuyên truyền đối với công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện

a) Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo hướng dẫn của sở Thông tin và Truyền thông.

b) Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền, bảo đảm đúng quy trình, đúng thời hạn theo quy định.

c) Thực hiện công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị và trên Cổng Thông tin điện tử của đơn vị.

d) Tổng hợp báo cáo theo định kỳ quý, 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị gửi về Văn phòng UBND tỉnh.

Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Khen thưởng

a) Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 4 Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

b) Các tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thực hiện nghiêm túc, có chất lượng và hiệu quả Quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng theo chế độ thi đua khen thưởng hiện hành của nhà nước.

2. Xử lý vi phạm

Các tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật và quy định tại quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai tổ chức thực hiện Quy chế này có những vấn đề vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các cá nhân, tổ chức phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**