

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KON TUM**  
Số: 53/2013/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
*Kon Tum, ngày 27 tháng 12 năm 2013*

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý  
phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định  
hành chính trên địa bàn tỉnh Kon Tum.**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 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 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 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 Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 05/7/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức thực hiện Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

**Điều 2.** Giao Sở Tư pháp theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 3.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực sau 10 (mười) ngày kể từ ngày ký và thay thế

---

Quyết định số 1293/QĐ-UBND ngày 30/11/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Kon Tum./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**  
**Nguyễn Văn Hùng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KON TUM**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân  
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Kon Tum.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 53/2013/QĐ-UBND ngày 27/12/2013  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)*

### **Chương I:**

## **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy định này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

b) Quy định này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo; phản ánh, kiến nghị thủ tục hành chính (TTHC) trong nội bộ từng cơ quan hành chính hoặc giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau không liên quan đến việc giải quyết TTHC cho cá nhân và tổ chức.

c) Các nội dung khác liên quan đến công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh không quy định tại văn bản này, được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh;

b) Người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh;

c) Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 2. Hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh được thực hiện thông qua một trong hai cách thức văn bản hoặc điện thoại.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (*Phụ lục 1*):

- 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 dịch vụ bưu chính hoặc gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính (*thư điện tử, trang tin điện tử, cổng thông tin điện tử*);

- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

- Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- 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.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

- Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

- Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- 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;

- Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (*Phụ lục 2*).

### **Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh về hành vi: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.

2. Phản ánh về nội dung các quy định hành chính, gồm: Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp; quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

## **Chương II:**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 4. Cơ quan tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Sở Tư pháp là cơ quan giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, 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 tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Phòng Kiểm soát TTHC, Sở Tư pháp tỉnh Kon Tum (địa chỉ: Số 211 - Đường Trần Hưng Đạo - Thành phố Kon Tum - Tỉnh Kon Tum);

b) Số điện thoại chuyên dùng: 0603.866.389

c) Thư điện tử: phongkstthc@gmail.com

d) Website: <http://tthc.kontum.gov.vn> hoặc <http://sotuphap.kontum.gov.vn>

3. Cơ quan hành chính nhà nước các cấp của tỉnh có trách nhiệm:

a) Trực tiếp xử lý và chỉ đạo các cơ quan, địa phương trực thuộc xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi thẩm quyền theo đề nghị của Sở Tư pháp;

b) Kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được gửi đến qua chuyên mục "góp ý thủ tục hành chính" và "hỏi và đáp" trên trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương;

c) Phối hợp với Sở Tư pháp thực hiện công tác công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 19 Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

4. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị quy định hành chính tỉnh Kon Tum tại Khoản 2 Điều này phải được công khai:

a) Tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp của tỉnh;

b) Trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trang thông tin điện tử các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;

Sở Tư pháp hướng dẫn việc công khai và công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng của địa phương.

## **Điều 5. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Xử lý đối với phản ánh về hành vi:

a) Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp lập thủ tục chuyển phản ánh tới các cơ quan, đơn vị bị phản ánh hoặc các cơ quan, địa phương trực tiếp quản lý cán bộ, công chức có hành vi bị phản ánh để xử lý;

b) Trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc sau khi nhận được văn bản từ Sở Tư pháp chuyển đến, các cơ quan, địa phương bị phản ánh hoặc các cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý cán bộ, công chức có hành vi bị phản ánh, phải tiến hành xem xét, kiểm tra và xử lý;

c) Sau khi xử lý, trong thời gian 01 (một) ngày làm việc, cơ quan, địa

phương bị phản ánh phải gửi thông báo về kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị biết, đồng thời gửi kết quả xử lý về Sở Tư pháp để theo dõi, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Trong trường hợp cần thiết, Giám đốc Sở Tư pháp được phép cử cán bộ, công chức có trách nhiệm trực tiếp tiến hành kiểm tra, xác minh và xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định, báo cáo kết quả thực hiện về Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

## 2. Xử lý đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính:

a) Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị đến các sở, ban, ngành có liên quan để xử lý theo quy định;

b) Đối với những phản ánh, kiến nghị không đủ cơ sở để xem xét, xử lý: Trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc, cơ quan phải có văn bản trả lời cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị biết; đồng thời gửi về Sở Tư pháp để theo dõi, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh;

c) Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét xử lý: Cơ quan phải chủ trì, phối hợp với các ngành liên quan tiến hành xem xét xử lý theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

- Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày làm việc, gửi văn bản đến Sở Tư pháp xem xét, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ các quy định hành chính không phù hợp (*đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh*) hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các quy định hành chính không phù hợp (*đối với các quy định hành chính không thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh*).

- Cơ quan chủ trì có trách nhiệm thông báo tình hình xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết;

d) Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được các cơ quan chuyên môn xử lý, trả lời nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị mà các cơ quan chuyên môn không thống nhất được phương án xử lý và những phản ánh, kiến nghị khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân giao; đồng thời báo cáo kết quả xử lý về Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

1. Sau khi xử lý, ngoài việc thực hiện công tác công khai theo quy định tại Điểm c Khoản 1, Khoản 2 Điều 5 Quy định này, cơ quan, địa phương chủ trì phải công khai kết quả xử lý trên trang thông tin điện tử của đơn vị;

2. Sở Tư pháp tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, công khai trên trang thông tin điện tử của đơn vị; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông

công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;

3. Ngoài các hình thức trên, Sở Tư pháp công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng khác theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 7. Trách nhiệm thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính**

1. Trách nhiệm của thủ trưởng các sở, ban, ngành:

a) Chỉ đạo xem xét, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định và theo Quy định này;

b) Xây dựng phương án, phối hợp với Sở Tư pháp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ đối với các quy định hành chính không thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh;

c) Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý;

d) Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị;

đ) Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tư pháp:

Ngoài việc thực hiện các nhiệm vụ theo Quy định này, Giám đốc Sở Tư pháp còn có trách nhiệm:

a) Thực hiện công tác tiếp nhận, phân loại, đăng ký, chuyển, đôn đốc, tổng hợp và công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ;

b) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện công tác xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh;

c) Xây dựng, quản lý hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về các phản ánh kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp; phối hợp với Bộ Tư pháp trong việc quản lý, công khai và khai thác sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử này;

d) Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

3. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố:

a) Chỉ đạo xem xét, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định và theo Quy định này;

b) Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý;

- c) Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị;
- d) Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **Chương III: ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 8. Kinh phí thực hiện**

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính của các cơ quan, địa phương được ngân sách địa phương bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của các cơ quan, địa phương theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

#### **Điều 9. Chế độ thông tin báo cáo**

1. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố định kỳ hàng quý (*trước ngày 10 tháng cuối quý*) báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Tư pháp*) về tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp theo quy định.

#### **Điều 10. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hay cần thiết sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp để tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH  
Nguyễn Văn Hùng**



**Phụ lục 1**

**UBND TỈNH KON TUM  
SỞ TƯ PHÁP**

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

**PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRỰC TIẾP**

**1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:**

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

**2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:**.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**3. Hồ sơ tài liệu kèm theo:**.....

.....

.....

.....

.....

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

**Phụ lục 2**

**UBND TỈNH KON TUM  
SỞ TƯ PHÁP**

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

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

**1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:**

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

**2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:.....**

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

Số điện thoại gọi đến:.....  
**thoại**

Thời gian phản ánh, kiến nghị:.....giờ.....phút

**Cán bộ tiếp nhận điện**

*(ký và ghi rõ họ tên)*