

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN KHÁNH SƠN**

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

Số: 1339/UBND
V/v thực hiện nhiệm vụ kiểm
soát thủ tục hành chính

Khánh Sơn, ngày 02 tháng 11 năm 2018

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 11031/UBND-KSTT ngày 30/10/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, UBND huyện có ý kiến như sau:

1. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu báo cáo kết quả kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính của các đơn vị trên địa bàn theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2018 gửi UBND tỉnh.

2. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, thị trấn:

- Niêm yết công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ thư điện tử của Văn phòng UBND tỉnh để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị mình; Văn phòng HĐND và UBND huyện niêm yết tại trụ sở Bộ phận một cửa huyện và công khai trên cổng thông tin điện tử của huyện (mẫu tại mục 4, Phụ lục IV kèm theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP).

- Xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ, Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả xử lý vào hệ thống nguoidan.chinhphu.vn và doanhnghiep.chinhphu.vn (kèm theo danh sách tài khoản).

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ và Kế hoạch số 452/KH-UBND ngày 12/01/2018 của UBND tỉnh.

3. Về công khai thủ tục hành chính

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện cung cấp danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cho Văn phòng HĐND và UBND huyện để niêm yết theo quy định, cung cấp bộ TTHC của đơn vị đặt tại bàn viết hồ sơ của bộ phận một cửa huyện và niêm yết công khai tại cơ quan; Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp các cơ quan chuyên môn niêm yết công khai thủ tục hành chính tại trụ sở bộ phận một cửa huyện và công khai trên cổng thông tin điện tử huyện.

Việc công khai thủ tục hành chính phải bảo đảm rõ ràng, chính xác, đầy đủ các thủ tục hành chính theo Quyết định công bố và dữ liệu 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.

Yêu cầu, cách thức công khai thực hiện theo Điều 14, Điều 15 và Phụ lục IV Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

4. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Các phòng chuyên môn thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm:

Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

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 trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật có quy định khác.

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Thực hiện trách nhiệm của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính theo các nội dung quy định tại Điều 18 và Điều 20 Nghị định 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.

(Gửi kèm mẫu nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; danh sách tài khoản hệ thống nguoidan.chinhphu.vn và hệ thống doanhnghep.chinhphu.vn; Kế hoạch số 452/KH-UBND ngày 12/01/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa)./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- TT. UBND huyện;
- LĐVP;
- Lưu: VT, *Hiền Anh*



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Nhuận



Ký bởi: Ủy ban nhân
dân tỉnh Khánh Hòa
Email:
ubnd@khanhhoa.go
v.vn
Cơ quan: Ủy ban
Nhân dân tỉnh
Khánh Hòa
Ngày ký: 30.10.2018
16:44:16 +07:00

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HOÀ**

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

Số: 11031 /UBND-KSTT

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 10 năm 2018

V/v thực hiện nhiệm vụ kiểm
soát thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện một số nội dung sau:

1. Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính

Thời gian qua, một số đơn vị, địa phương thực hiện báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính không đúng quy định (danh sách chi tiết kèm theo).

Yêu cầu các đơn vị, địa phương thực hiện báo cáo theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ và chỉ đạo của UBND tỉnh tại văn bản số 2120/UBND-KSTT ngày 06/3/2018. Ngoài ra:

- Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo tình hình kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính để công khai trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh vào báo cáo định kỳ.

- Sở Nội vụ tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính vào báo cáo định kỳ. Đồng thời báo cáo UBND tỉnh quá trình xử lý từng phản ánh, kiến nghị cụ thể.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố báo cáo UBND tỉnh về kết quả kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính của các đơn vị trên địa bàn theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2018.

2. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Niêm yết công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ Email của Văn phòng UBND tỉnh để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về

quy định hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị mình; đồng thời công khai trên công/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (mẫu tại mục 4 Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

- Xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ, Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả xử lý vào hệ thống nguoidan.chinhphu.vn và doanhngiep.chinhphu.vn (danh sách tài khoản đã gửi kèm Giấy mời số 1278/GM-UBND ngày 22/12/2017 của UBND tỉnh).

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ và Kế hoạch số 452/KH-UBND ngày 12/01/2018 của UBND tỉnh.

3. Về công khai thủ tục hành chính

Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn công khai thủ tục hành chính tại trụ sở và trên công/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có).

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.

Yêu cầu, cách thức công khai thực hiện theo Điều 14, Điều 15 và Phụ lục IV Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

4. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm:

Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

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 trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật có quy định khác.

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Thực hiện trách nhiệm của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính theo các nội dung quy định tại Điều 18 và Điều 20 Nghị định 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.

Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trực thuộc và UBND các xã, phường, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện.

(Gửi kèm mẫu tại mục 4 Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ, danh sách tài khoản hệ thống nguoidan.chinhphu.vn và hệ thống doanhnghiep.chinhphu.vn, danh sách các đơn vị, địa phương báo cáo không đúng quy định)./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh;
- Lưu: VT, LH, ĐL 5 7

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Đức Vinh

**DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ BÁO CÁO TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN
KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUÝ III/2018
KHÔNG ĐÚNG QUY ĐỊNH**

TT	Tên cơ quan	Ghi chú
I	UBND cấp huyện	
1.	UBND thị xã Ninh Hòa	Số liệu tại bảng 06b/VPCP/KSTT không chính xác; số liệu tại bảng 06g/VPCP/KSTT không đầy đủ (không giải thích nguyên nhân quá hạn tại cột số 9, cột số 12 bảng 06b/VPCP/KSTT)
2.	UBND huyện Diên Khánh	Báo cáo không theo đề cương tại phụ lục XII Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ; thời điểm chốt số liệu tại bảng 06b/VPCP/KSTT không đúng quy định; số liệu tại bảng 06g/VPCP/KSTT không đầy đủ (không giải thích nguyên nhân quá hạn tại cột số 9, cột số 12 bảng 06b/VPCP/KSTT)
3.	UBND thành phố Cam Ranh	Số liệu tại bảng 06b/VPCP/KSTT (cấp xã) không chính xác; số liệu tại bảng 06g/VPCP/KSTT không đầy đủ (không giải thích nguyên nhân quá hạn tại cột số 9, cột số 12 bảng 06b/VPCP/KSTT)
4.	UBND huyện Vạn Ninh	Báo cáo không gửi kèm các phụ lục theo quy định
5.	UBND thành phố Nha Trang	Số liệu tại bảng 06b/VPCP/KSTT không chính xác; số liệu tại bảng 06g/VPCP/KSTT không đầy đủ (không giải thích nguyên nhân quá hạn tại cột số 9, cột số 12 bảng 06b/VPCP/KSTT)
6.	UBND huyện Cam Lâm	Báo cáo kết quả công khai thủ tục hành chính không đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ
7.	UBND huyện Khánh Vĩnh	Số liệu tại bảng 06b/VPCP/KSTT (cấp xã) không chính xác; số liệu tại bảng 06g/VPCP/KSTT không đầy đủ (không giải thích nguyên nhân quá hạn tại cột số 9, cột số 12 bảng 06b/VPCP/KSTT)
II	Cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh	
1.	Sở Công thương	Báo cáo kết quả công khai thủ tục hành chính không

		đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ
2.	Sở Giao thông và Vận tải	Không có số liệu tại cột số 4, 5, 6 bảng 06a/VPCP/KSTT
3.	Sở Tài nguyên và Môi trường	Thời điểm chốt số liệu tại bảng 06a/VPCP/KSTT không đúng quy định; số liệu tại bảng 06g/VPCP/KSTT không đầy đủ (không giải thích nguyên nhân quá hạn tại cột số 9, cột số 12 bảng 06a/VPCP/KSTT)

4. Mẫu Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

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

Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa 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 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...

- 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 người dân tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>

- Gửi đến cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa, số 01 Trần Phú, Nha Trang, Khánh Hòa.

- Số điện thoại chuyên dùng: 0258.3822765.

- Địa chỉ thư điện tử: pkstthc.vpub@khanhhoa.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 tín) 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.

DANH SÁCH TÀI KHOẢN XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

Stt	Tên tài khoản	Tên đơn vị	Trực thuộc đơn vị	Cấp
1	kha.khanhson	Huyện Khánh Sơn - KHA	Tỉnh Khánh Hòa	2
2	kha.ksn.ubndtohap	UBND Thị trấn Tô Hạp - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
3	kha.ksn.pnv	Phòng Nội vụ - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
4	kha.ksn.ptp	Phòng Tư pháp - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
5	kha.ksn.ptckh	Phòng Tài chính - Kế hoạch - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
6	kha.ksn.ptnvm	Phòng Tài nguyên và Môi trường - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
7	kha.ksn.pldtbvxh	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
8	kha.ksn.pvhvt	Phòng Văn hóa và Thông tin - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
9	kha.ksn.pgvdvt	Phòng Giáo dục và Đào tạo - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
10	kha.ksn.pyt	Phòng Y tế - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
11	kha.ksn.tth	Thanh tra huyện - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
12	kha.ksn.vphdndvubnd	Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
13	kha.ksn.pkt	Phòng Kinh tế - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
14	kha.ksn.pqldt	Phòng Quản lý đô thị - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
15	kha.ksn.pdt	Phòng Dân tộc - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
16	kha.ksn.pnnvptnt	Phòng Nông Nghiệp và Phát triển nông thôn - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
17	kha.ksn.pktvht	Phòng kinh tế và Hạ tầng - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
18	kha.ksn.ubndxathanhson	UBND Xã Thành Sơn - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
19	kha.ksn.ubndxasonlam	UBND Xã Sơn Lâm - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
20	kha.ksn.ubndxasonhiep	UBND Xã Sơn Hiệp - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
21	kha.ksn.ubndxasonbinh	UBND Xã Sơn Bình - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
22	kha.ksn.ubndxasontrung	UBND Xã Sơn Trung - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
23	kha.ksn.ubndxabacumbac	UBND Xã Ba Cùm Bắc - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3
24	kha.ksn.ubndxabacurnam	UBND Xã Ba Cùm Nam - HKS	Huyện Khánh Sơn - KHA	3



Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh
Khánh Hòa
Email: ubnd@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Ủy ban Nhân dân tỉnh
Khánh Hòa
Thời gian ký: 15.01.2018
10:07:00

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA**

Số: *452* /KH-UBND

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

Khánh Hòa, ngày *12* tháng *01* năm 2018

KẾ HOẠCH

Triển khai Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ 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 Chính phủ

Thực hiện Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ 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 Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định này như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Bảo đảm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ và thống nhất trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Tăng cường chất lượng giải quyết, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước; nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

2. Yêu cầu

a) Xác định cụ thể các nội dung công việc và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai thực hiện Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh.

b) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ (gọi tắt là Hệ thống thông tin) tại tỉnh Khánh Hòa.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tổ chức tuyên truyền

a) Tổ chức quán triệt đầy đủ nội dung của Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 để nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

b) Tổ chức thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp về việc sử dụng Hệ thống thông tin để thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận kết quả trả lời.

2. Tổ chức tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

a) Tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

- Thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ Hệ thống thông tin thông qua tài khoản được cấp sử dụng.

- Xác định thẩm quyền giải quyết, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đến cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời thông qua Hệ thống thông tin.

b) Xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ Hệ thống thông tin thông qua tài khoản được cấp sử dụng.

- Liên hệ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

- Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp truy cập Hệ thống thông tin để gửi thông tin (bao gồm văn bản, tài liệu liên quan) hoặc tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

- Tổ chức xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ và thời gian được giao trên Hệ thống thông tin; thực hiện phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan liên quan để cùng phối hợp xử lý đối với các vụ việc mang tính phối hợp.

- Thực hiện trả lời và đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin.

c) Thời hạn tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

- Thời hạn tiếp nhận, chuyển xử lý, xử lý, trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được cân đối, bố trí phù hợp với từng vụ việc cụ thể; tuy nhiên, tổng thời gian thực hiện không vượt quá thời gian quy định trong Quy chế ban hành tại Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý 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 thông tin.

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

- Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện ngay sau khi có thông tin trả lời phản ánh, kiến nghị (bao gồm các văn bản, tài liệu liên quan).

- Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai trên Hệ thống thông tin và công khai theo các hình thức khác được quy định tại Điều 19 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh

- a) Chủ trì tổ chức triển khai; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này.
- b) Tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung tại các Điểm a, c Mục 2, Phần II của Kế hoạch này.
- c) Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tỉnh, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ theo quy định, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương

- a) Tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung công việc được nêu tại Điểm b, c, d Mục 2, Phần II của Kế hoạch này.
- b) Bảo đảm phân công, bố trí cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo đúng quy trình và tiến độ thời gian.
- c) Thường xuyên kiểm tra, giám sát quá trình xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm pháp lý về kết quả xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị do cơ quan chủ trì.
- d) Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Thực hiện đầy đủ các báo cáo theo quy định và đột xuất theo yêu cầu.
- đ) Tổ chức tuyên truyền và xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị để liên kết với Hệ thống thông tin.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa, Cổng Thông tin điện tử tỉnh Khánh Hòa

- a) Tổ chức tuyên truyền Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân, doanh nghiệp được tiếp cận và tham gia khai thác sử dụng Hệ thống thông tin tại địa chỉ: <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>.
- b) Phổ biến tài liệu hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin (bằng nhiều hình thức) để tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi tham gia ý kiến phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin.
- c) Kịp thời cung cấp, đăng tải thông tin về tình hình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên các phương tiện cung cấp

thông tin do cơ quan mình quản lý, kết hợp lồng ghép nêu gương những tổ chức, cá nhân thực hiện tốt công tác xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

d) Bảo đảm các điều kiện về hạ tầng công nghệ thông tin để khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin đạt hiệu quả cao. Triển khai ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyên xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống.

đ) Xây dựng chức năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh liên kết, tích hợp với Hệ thống thông tin theo khoản 2 Điều 10 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ và Điều 15 Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ.

4. Cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Tuân thủ quy trình và thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị theo nhiệm vụ được giao.

b) Tham mưu phương án trả lời phản ánh, kiến nghị và đăng tải công khai kết quả xử lý sau khi kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị được thủ trưởng đơn vị phê duyệt.

c) Trong quá trình tiếp xúc, làm việc với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc cần xử lý phải bảo đảm thực hiện đúng theo quy trình, quy định của pháp luật; bảo đảm công khai và minh bạch.

d) Thường xuyên học tập, nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý, nghiệp vụ chuyên môn, từng bước cải thiện, nâng cao chất lượng và hiệu quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ 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 Chính phủ, yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn quán triệt và tổ chức thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được giao.

Trong quá trình triển khai Kế hoạch, nếu gặp khó khăn, vướng mắc hoặc có ý kiến đề xuất, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh bằng văn bản gửi Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Đài PTTH Khánh Hòa;
- Báo Khánh Hòa, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, ĐL, LH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Nguyễn Duy Bắc