

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Thành phố Hồ Chí Minh

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

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 Thông tư liên tịch số 01/2011/TTLT-VPCP-BNV ngày 26 tháng 01 năm 2011 của Văn phòng Chính phủ - 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 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tại Tờ trình số 9141/TTr-KSTTHC ngày 14 tháng 12 năm 2011; Công văn số 5976/STP-VB ngày 02 tháng 12 năm 2011 của Sở Tư pháp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố kiểm tra đôn đốc các Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực sau 10 (mười) ngày, kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính;
- Cục Kiểm tra văn bản thuộc Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- TTUB: CT, các PCT;
- Ủy ban MTTQVN thành phố và các thành viên;
- VP Thành ủy và các Ban Thành ủy;
- Các Ban HĐND thành phố;
- VPUB: Các PVP;
- Các Phòng CV;
- Trung tâm Công báo; Trang tin điện tử TP;
- Lưu: VT, KSTTHC/T (6 bản) D. **525**



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hoàng Quân

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
về quy định hành chính tại Thành phố Hồ Chí Minh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 80 /2011/QĐ-UBND
ngày 16 tháng 12 năm 2011 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Quy chế này quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định tại 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 là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP); Quy chế này không áp dụng việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố là đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn thành phố.

Điều 3. Quy chế này áp dụng cho các cơ quan hành chính, cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại thành phố; cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

Điều 4. Các từ ngữ trong Quy chế này được hiểu theo giải thích từ ngữ quy định tại Điều 3 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP như sau:

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.

Chương II

NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. 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 cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

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

3. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Khoản 1, 2 Điều này.

4. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân trên địa bàn thành phố.

Điều 6. Yêu cầu chung đối với phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản do cá nhân, tổ chức trực tiếp chuyên đến Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; thông qua dịch vụ bưu chính, viễn thông hoặc qua hộp thư điện tử.

2. Phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã được công bố công khai; trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ hoặc thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư điện tử khi cần liên hệ được Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ghi nhận trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Phản ánh, kiến nghị bằng phiếu lấy ý kiến do Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố quyết định việc lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể và phải thể hiện rõ nội dung cần lấy ý kiến; việc lấy ý kiến có thể thông qua một hoặc nhiều hình thức như: gửi văn bản, qua phương tiện thông tin đại chúng, đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử thành phố.

4. Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định;

2. Địa chỉ tiếp nhận tại số 86 đường Lê Thánh Tôn, phường Bến Nghé, quận 1, thành phố Hồ Chí Minh;

3. Số điện thoại chuyên dùng: (08) 39.349.134

4. Thư điện tử: kstthc.ubnd@tpHCM.gov.vn

5. Trang thông tin điện tử: <http://www.hochiminhcity.gov.vn>;

<http://www.vpub.hochiminhcity.gov.vn>;

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 8. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Tất cả cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) về quy định hành chính, thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước thành phố.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm:

a) Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận phải tuân thủ đúng quy trình theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP; hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Khoản 1, 2 Điều 6 của Quy chế này *(theo mẫu)*.

b) Phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính, viễn thông hoặc qua hộp thư điện tử có nội dung chưa rõ hoặc chưa đủ căn cứ để tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) liên hệ, trao đổi trực tiếp với cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu cần thiết).

c) Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua các nguồn: thông tin báo chí, hội thảo, hội nghị, trang thông tin điện tử, thư điện tử, dịch vụ bưu chính phải ghi rõ nguồn thông tin và được chuyển đến cơ quan có liên quan theo quy định.

d) Liên hệ với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và chịu trách nhiệm về thể thức văn bản gửi cho cá nhân, tổ chức; việc liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong quá trình tiếp nhận chỉ sử dụng số điện thoại chuyên dùng đã được công bố, công khai.

đ) Trường hợp cần thiết mời cá nhân, tổ chức trực tiếp phản ánh, kiến nghị đến trao đổi có thể mời các Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn có liên quan cùng tham gia.

Trong thời gian hai (02) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) phân loại và chuyển đến Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn.

3. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Điều 6, 7 Quy chế này;

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) chuyển đến và trả lời kết quả trong thời hạn không quá năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

c) Trường hợp cần thiết phải tham gia đầy đủ, đúng thành phần quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 9. Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh

1. Trường hợp phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng yêu cầu tại Điều 6 của Quy chế này:

a) Các đơn, thư khiếu nại, tố cáo; các đơn, thư hỏi đáp pháp luật; các đơn, thư có nội dung phản ánh, kiến nghị nhưng không xác định rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị và không thể xác minh được.

b) Các đơn, thư có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị mặc dù đã xác minh nhưng không thể làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

Trong thời gian hai (02) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) thông báo cho cá nhân, tổ chức có đơn, thư nêu trên được biết và lưu hồ sơ.

2. Các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua văn bản, điện thoại đủ điều kiện tiếp nhận:

a) Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định tại các Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn.

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân thành phố.

c) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân thành phố. Trường hợp này, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

3. Phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận phải lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Chương IV **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Điều 10. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc thực hiện không đúng quy định về thủ tục hành chính của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn:

a) Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị.

b) Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định; trong thời hạn năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phải có báo cáo về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, Hội đồng nhân dân thành phố do Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến cơ quan có thẩm quyền xem xét xử lý trong thời hạn không quá năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân thành phố việc xử lý phải tuân thủ quy trình sau:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm:

- Nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị để đánh giá theo tiêu chí (sự cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp và chi phí tuân thủ đối với thủ tục hành chính) và phân loại: phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tổng hợp để nghiên cứu; phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý.

- Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chuyển phản ánh, kiến nghị đến Thủ trưởng Sở, ban, ngành được giao chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật theo ngành quản lý để xử lý; ký văn bản trả lời cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

- Theo dõi, đôn đốc, việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các Sở, ban, ngành thành phố; báo cáo kết quả xử lý cho Ủy ban nhân dân thành phố; thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

b) Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố có trách nhiệm:

- Nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân thành phố theo ngành quản lý;

- Soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật trình Ủy ban nhân dân thành phố sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính. Trường hợp có quy định về thủ tục hành chính phải thực hiện nghiêm túc việc đánh giá tác động của thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

- Dự thảo văn bản trình Ủy ban nhân dân thành phố kiến nghị Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, Hội đồng nhân dân thành phố sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính theo thẩm quyền.

- Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị tại nội dung này tùy thuộc vào tính chất phức tạp của từng phản ánh, kiến nghị cụ thể.

4. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính có nhiều nội dung liên quan từ hai Sở, ban, ngành thành phố trở lên do Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm phối hợp với các Sở, ban, ngành liên quan xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Điều 11. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Việc công khai được thực hiện thông qua các hình thức: đăng tải trên trang thông tin điện tử của thành phố (<http://www.hochiminhcity.gov.vn>); thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng; gửi thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố quyết định việc công bố công khai kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức tại Khoản 1 Điều này.

Chương V CÁC ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố:

a) Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố giúp Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nghiên cứu trong việc chỉ đạo thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn thành phố;

b) Giúp Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị Hội đồng nhân dân thành phố sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố;

c) Hướng dẫn, đôn đốc các Sở, ban, ngành thành phố thực hiện nghiêm túc việc xử lý phản ánh, kiến nghị quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân thành phố đúng quy định;

d) Giúp Ủy ban nhân dân thành phố kiểm tra và kịp thời đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại các Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn;

đ) Nghiên cứu các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính giúp Ủy ban nhân dân thành phố đề nghị Thủ tướng Chính phủ bãi bỏ hoặc đình chỉ thực hiện những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ, cơ quan ngang Bộ; sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Thủ tướng Chính phủ; hoặc kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ.

2. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn:

a) Trực tiếp chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, thủ tục hành chính đã được Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuyển đến tiếp nhận phải đảm bảo đúng thời hạn và đúng thẩm quyền.

b) Nghiên cứu, đề xuất với Ủy ban nhân dân thành phố xử lý các phản ánh, kiến nghị quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều Sở, ban, ngành thành phố và không thống nhất được về phương án xử lý; những kiến nghị về quy định hành chính đã được Ủy ban nhân dân thành phố 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 Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương.

c) Đề xuất hình thức khen thưởng kịp thời cho cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực giúp Ủy ban nhân dân thành phố hoặc kiến nghị các cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 13. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên. Giao Sở Tài chính giúp Ủy ban nhân dân thành phố trong việc bố trí kinh phí theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 14. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ trước ngày 10 tháng 6 và tháng 12 hàng năm, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố 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 thành phố.

Điều 15. Xử lý vi phạm

Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP phải chịu trách nhiệm kỷ luật theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện, Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) để báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



[Handwritten signature]
Lê Hoàng Quân

PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI

Ngày tháng năm

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

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:	
Địa chỉ:	
Số điện thoại:	
Email:	

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

Nhận qua điện thoại vào lúc ngày.....

Cán bộ tiếp nhận

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

..., ngày tháng năm

Kính gửi:

1. Họ tên:	
2. Địa chỉ liên lạc:	
3. Điện thoại:	
4. Chủ đề phản ánh, kiến nghị:	
5. Tóm tắt nội dung, vướng mắc, bất cập của vấn đề cần phản ánh, kiến nghị:	
-	
-	
-	
6. Giải pháp đề xuất (nếu có):	
-	
-	
-	
7. Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có):	
-	
-	
-	

Ký tên
(Ghi rõ họ tên)