

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp trong một số hoạt động
kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

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 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về 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 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 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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 5/2025/TT-VPCP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1117/TTr-VP ngày 23 tháng 3 năm 2026;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế phối hợp trong một số hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong một số hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 29 tháng 4 năm 2026. Quyết định số 31/2022/QĐ-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục KTVB&TCTHPL - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UB MTTQVN tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Công TTĐT tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Phòng KSTTHC (TC);
- Lưu: VT.KT02/26.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Minh Luân

QUY CHẾ
Phối hợp trong một số hoạt động
kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2026/QĐ-UBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định mối quan hệ phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây viết tắt là Văn phòng UBND tỉnh) với các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây viết tắt là UBND cấp xã); giữa các sở, ban, ngành tỉnh với UBND cấp xã trong một số hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính về công bố, công khai thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Quy chế này không điều chỉnh thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau mà không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; thủ tục xử lý vi phạm hành chính; thủ tục thanh tra; thủ tục hành chính có nội dung bí mật nhà nước; quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã, người có thẩm quyền liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự chỉ đạo thống nhất của UBND tỉnh và phối hợp thường xuyên, liên tục, kịp thời giữa Văn phòng UBND tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Việc phối hợp được thực hiện trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, đơn vị và tuân thủ các quy trình theo quy định của pháp luật; bảo đảm đúng tiến độ, thời gian, không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

Chương II

**TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG CÔNG BỐ, CÔNG KHAI VÀ RÀ
SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Mục 1

CÔNG BỐ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Quy trình xây dựng, ban hành quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Các sở, ban, ngành tỉnh là cơ quan đầu mối và chịu trách nhiệm chính trong việc tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp xã thuộc phạm vi chức năng quản lý theo ngành, lĩnh vực do mình phụ trách.

2. Quy trình xây dựng dự thảo, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 10 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.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm lấy ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị có liên quan trực tiếp đến quy trình liên thông, thời gian cắt giảm.

Điều 5. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong hoạt động công bố thủ tục hành chính

1. Phối hợp, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh trong quá trình xây dựng dự thảo quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Thực hiện nhiệm vụ kiểm soát về hình thức, nội dung quyết định trình công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành tỉnh gửi đến để tiếp tục hoàn chỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành.

3. Chậm nhất sau 03 ngày làm việc, kể từ ngày ký ban hành phải gửi quyết định công bố đến Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Bộ Tư pháp (bản điện tử thông qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính) và sở, ban, ngành tỉnh trình, các cơ quan, đơn vị liên quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 6. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Nghiên cứu, tham gia góp ý đối với dự thảo quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã do các sở, ban, ngành tỉnh chủ trì xây dựng dự thảo gửi đến (nếu có). Thời gian tham gia ý kiến góp ý theo đề nghị của đơn vị chủ trì dự thảo.

2. Tổ chức triển khai thực hiện thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố áp dụng chung tại UBND cấp xã.

3. Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp xã thực hiện rà soát, thống kê thường xuyên đối với các quy định về thủ tục hành chính áp dụng chung tại UBND cấp xã. Nếu phát hiện quy định về thủ tục hành chính chưa được công bố hoặc đã công bố nhưng chưa chuẩn xác, đầy đủ các bộ phận tạo thành cơ bản của thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật hoặc những bộ phận này không cần thiết, không hợp lý, không còn phù hợp hoặc hết hiệu lực áp

dụng thì tổng hợp, báo cáo đề xuất gửi về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, chỉ đạo công bố theo đúng quy định.

Mục 2

CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. Trách nhiệm công khai thủ tục hành chính

Tất cả thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền ban hành quyết định công bố phải được thực hiện công khai đúng theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

1. Cấp tỉnh: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, cơ quan, đơn vị có tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức thực hiện công khai thủ tục hành chính và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Cấp xã: Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo tổ chức thực hiện công khai thủ tục hành chính và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

3. Về phạm vi, yêu cầu, cách thức niêm yết công khai thủ tục hành chính tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều này được thực hiện theo quy định từ Điều 12 đến Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong hoạt động công khai thủ tục hành chính

1. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

2. Giúp UBND tỉnh nhập, đăng tải công khai các thủ tục hành chính và văn bản quy định về thủ tục hành chính đã được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp dữ liệu để công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh theo quy định.

3. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng Thông tin điện tử tỉnh và các Trang Thông tin điện tử của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp xã.

Mục 3

RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Xây dựng kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh chủ trì, phối hợp với Chủ tịch UBND cấp xã tổ chức rà soát, thống kê tổng hợp đăng ký danh mục thủ tục hành chính để đưa vào kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hàng năm hoặc theo chỉ đạo của UBND tỉnh, gửi kết quả rà soát về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 31 tháng 12 hàng năm để tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hàng năm trên địa bàn tỉnh theo quy định.

2. Trên cơ sở kết quả đăng ký danh mục thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hàng năm trước ngày 31 tháng 01 của năm kế hoạch.

3. Nội dung kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thực hiện theo mẫu tại Phụ lục V ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Điều 10. Tiến hành rà soát, đánh giá thủ tục hành chính

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã căn cứ Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh để xây dựng Kế hoạch của cơ quan, đơn vị và tổ chức rà soát, xây dựng phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh trước ngày 31 tháng 8 hàng năm.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm xem xét, đánh giá chất lượng rà soát việc sử dụng biểu mẫu, bảng tính chi phí tuân thủ, phương án đơn giản hóa, tỷ lệ cắt giảm số lượng thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực của các cơ quan, đơn vị. Tổng hợp xây dựng phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt hoặc kiến nghị thực thi phương án đơn giản hóa thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh hoặc đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương xem xét trước ngày 15 tháng 9 hàng năm.

3. Căn cứ phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đã được phê duyệt các sở, ban, ngành tỉnh trình UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung văn bản quy định thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh.

4. Công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thực hiện theo hướng dẫn tại Chương V Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Chương III

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH, THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Mục 1

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 11. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. 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 trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Những quy định, thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước 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, gia nhập.

3. Các đề xuất, sáng kiến sửa đổi, bổ sung, ban hành mới quy định, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống của nhân dân.

4. Một số vấn đề khác liên quan đến quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính.

5. Phản ánh, kiến nghị trực tiếp với Văn phòng UBND tỉnh về những nội dung sau:

a) Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác theo quy định; thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai.

b) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Cổng Dịch vụ công tỉnh.

c) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Cổng Dịch vụ công tỉnh.

d) Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt động kinh doanh và đời sống của nhân dân.

Điều 12. Hình thức phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản.
2. Điện thoại.
3. Phiếu lấy ý kiến.
4. Thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Thông tin điện tử tỉnh.
5. Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.
6. Thông qua việc phản ánh, kiến nghị của các cơ quan báo, đài.

Điều 13. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

1. Yêu cầu chung
 - a) Phản ánh, kiến nghị phải xuất phát từ nguyện vọng, ý chí của người phản ánh, kiến nghị; không được mạo danh người khác để phản ánh, kiến nghị.
 - b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
 - c) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Quy chế này.

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị (trừ phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến).

2. Yêu cầu cụ thể đối với từng loại phản ánh, kiến nghị

a) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

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.

Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, trang tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử tỉnh).

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.

Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến

Chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể.

Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: Gửi văn bản lấy ý kiến; lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng; gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, lấy ý kiến công khai trên trang tin điện tử hoặc Cổng Thông tin điện tử tỉnh).

Nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến.

d) Đối với phản ánh kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử

Phản ánh, kiến nghị phải gửi đúng địa chỉ thư điện tử, địa chỉ truy cập Cổng Thông tin điện tử tỉnh hoặc địa chỉ của Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đã được cơ quan tiếp nhận công bố công khai.

Phông chữ của bộ mã ký tự chữ Việt (phông chữ tiếng Việt Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001.

Đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp theo yêu cầu của hệ thống thông tin.

đ) Đối với phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tổ chức, cá nhân phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi phản ánh, kiến nghị.

Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có giá trị như văn bản giấy.

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 Cổng Dịch vụ công quốc gia có giá trị như văn bản giấy.

Mục 2

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 14. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận tất cả các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh; địa chỉ liên hệ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- a) Tên cơ quan tiếp nhận: Văn phòng UBND tỉnh Cà Mau.
- b) Địa chỉ liên hệ: Số 02, đường Hùng Vương, phường Tân Thành, tỉnh Cà Mau.
- c) Số điện thoại chuyên dùng: (0290) 3825212.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị do Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến.

3. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận.

Điều 15. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận phải tuân thủ quy trình sau:

- a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1, điểm a, b khoản 2 Điều 13 Quy chế này.
- b) Nhận phản ánh, kiến nghị.
- c) Vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.
- d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị.

Phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng các yêu cầu quy định tại khoản 1, điểm a, b khoản 2 Điều 13 Quy chế này.

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 hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận.

Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận.

đ) Lưu giữ hồ sơ các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử những phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình sau:

- a) Xác định nội dung cần lấy ý kiến.
- b) Xác định cá nhân, tổ chức là đối tượng cần lấy ý kiến.
- c) Lập Phiếu lấy ý kiến.
- d) Xác định cách thức gửi Phiếu lấy ý kiến và nhận ý kiến trả lời.

đ) Gửi Phiếu lấy ý kiến đến đối tượng thông qua một hoặc nhiều cách thức quy định tại điểm b khoản 3 Điều 7 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính, được sửa đổi, bổ sung tại 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.

- e) Theo dõi, đôn đốc các cá nhân, tổ chức trả lời theo hạn định.
- g) Vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính khi nhận được các ý kiến trả lời.
- h) Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá, phân loại.
- i) Quyết định việc xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị tới cấp có thẩm quyền xử lý.

k) Lưu giữ hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức thông điệp dữ liệu điện tử, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận phải tuân thủ quy trình

- a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1, điểm a, d khoản 2 Điều 13 Quy chế này.
- b) Đăng nhập Cổng Thông tin điện tử hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
- c) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

Phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng các yêu cầu quy định tại khoản 1, điểm a, d khoản 2 Điều 13 Quy chế này.

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 hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận.

Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận.

d) Lưu giữ thông điệp dữ liệu về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận vào cơ sở dữ liệu của Cổng Thông tin điện tử hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

a) UBND tỉnh sử dụng tài khoản được phân quyền, truy cập Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 11, Điều 13 Quy chế này.

Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 11 Quy chế này.

Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 11, Điều 13 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý.

Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 11, Điều 13 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, đơn vị tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các cơ quan, đơn vị trả lời nhưng tổ chức, cá nhân không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị hoặc các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

5. Thời hạn nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị

a) Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 11, Điều 13 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị tiếp nhận thông tin cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 11 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị tiếp nhận đề nghị tổ chức, cá nhân 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 11, Điều 13 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn

vị tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được chuyển đến, cơ quan hành chính nhà nước 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều cơ quan, đơn vị khi tiếp nhận cần xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

Điều 17. Hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị

Cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị lựa chọn một trong các hình thức xử lý được quy định tại Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

Điều 18. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các cơ quan, đơn vị công khai để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

Điều 19. Công khai trong tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Công khai trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

UBND tỉnh có trách nhiệm công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh hoặc Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan mình và niêm yết công khai tại trụ sở các cơ quan hành chính trực thuộc.

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

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm tổ chức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Việc công khai được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức:

a) Đăng tải trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; trên Cổng Thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan.

b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

d) Các hình thức khác.

Trong trường hợp kết quả trả lời không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, cơ quan nhà nước được phân công tiếp

nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị trả lại phản ánh, kiến nghị đề yêu cầu cơ quan, đơn vị xử lý và chuyển lại kết quả trả lời trước khi đăng tải công khai.

Mục 3

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TỈNH, UBND CẤP XÃ

Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Là cơ quan đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện nội dung theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

3. Lắp đặt số điện thoại chuyên dùng, công bố công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, tổ chức việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị theo quy định tại Quy chế này.

4. Giao nhiệm vụ cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua địa chỉ, số điện thoại chuyên dùng, thư điện tử đã được Văn phòng UBND tỉnh công bố, công khai; cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gửi đến để nghiên cứu, tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

6. Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã tiếp nhận, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Quy chế này.

7. Thường xuyên cập nhật, tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

8. Trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp với các cơ quan, đơn vị có phản ánh, kiến nghị để xác nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, mời cá nhân, tổ chức và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến trao đổi trực tiếp.

9. Đối với trường hợp phản ánh, kiến nghị có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, nội dung phức tạp và trường hợp phản ánh, kiến nghị lần 02 có cùng nội dung đã được giải quyết nhưng cá nhân, tổ chức tiếp tục phản ánh, kiến nghị thì báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh thành lập tổ công tác để thẩm tra, xác minh xử lý phản ánh, kiến nghị đúng theo quy định.

10. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về tiếp nhận, xử lý, công khai phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

11. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định.

Điều 21. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định pháp luật và Quy chế này.

2. Công khai nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP (Mẫu tại mục 4 Phụ lục IV ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

3. Khi tiếp nhận văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến thì trực tiếp hoặc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc thực hiện việc thẩm tra, xác minh, xử lý và báo cáo kết quả bằng văn bản về Văn phòng UBND tỉnh theo thời hạn quy định.

4. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị có liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức thì phải làm rõ tính chất, mức độ vi phạm và tiến hành xử lý theo thẩm quyền, báo cáo kết quả xử lý về Văn phòng UBND tỉnh theo quy định.

5. Thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo khách quan, trung thực, không né tránh, bao che; thể hiện trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện. Không để kéo dài, tồn đọng các phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm, thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị mình.

6. Kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm những sai phạm, thiếu trách nhiệm trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và công khai theo quy định.

7. Thực hiện lưu trữ hồ sơ về xử lý phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định.

Điều 22. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị được khen thưởng, xử lý vi phạm theo quy định tại Điều 23, Điều 24 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm

a) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

b) Phối hợp với Báo và Phát thanh, Truyền hình Cà Mau và các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên thông tin, tuyên truyền các hoạt động liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Quy chế này.

3. Chế độ thông tin báo cáo

Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh. Riêng việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thống kê, báo cáo theo mẫu quy định (Biểu số 05a/VPCP/KSTT ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để hướng dẫn hoặc tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định.

Điều 24. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được ngân sách nhà nước đảm bảo trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, hàng năm các sở, ban, ngành tỉnh lập dự toán kinh phí trình cơ quan có thẩm quyền quyết định; UBND cấp xã chịu trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện của cấp mình quản lý./.