

**QUY TỈNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và quy định hành chính thu c thẩm quyền giám đốc của S Thông tin và Truy n thông**

**GIÁM ĐỐC S THÔNG TIN VÀ TRUY N THÔNG TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Quy định số 2569/Q -UBND ngày 31/8/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của S Thông tin và Truy n thông tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/N -CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và quy định hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng,

**QUY TỈNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quy định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và quy định hành chính thu c thẩm quyền giám đốc của S Thông tin và Truy n thông tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 2.** Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng, đơn vị trực thu c và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này./.

**N i nh n:**

- Nh i u 3 (VB i n t );
- S N i v (VB i n t );
- L u: VT, VP, CCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Ph m Duy L c**

## **QUY CH**

**Ti p nh n, x lý ph n ánh, ki n ngh c a cá nhân, t ch c  
v quy nh hành chính thu c th m quy n gi i quy t  
c a S Thông tin và Truy n thông t nh Khánh Hòa**  
(Ban hành kèm theo Quy t nh s 124/Q -STTTT ngày 30/8/2017  
c a Giám c S Thông tin và Truy n thông)

### **Ch ng I**

#### **NH NG QUY NH CHUNG**

##### **i u 1. Ph m vi i u ch nh**

1. Quy ch này quy nh vi c ti p nh n, x lý ph n ánh, ki n ngh c a cá nhân, t ch c v các quy nh hành chính, th t c hành chính thu c l nh v c Thông tin và Truy n thông do S Thông tin và Truy n thông ban hành ho c tham m u y ban nhân dân t nh ban hành.

2. Quy ch này không áp d ng i v i vi c ti p nh n v khi u n i, t cáo và gi i quy t khi u n i, t cáo.

##### **i u 2. i t ng áp d ng**

1. Công ch c ti p nh n, x lý các ph n ánh, ki n ngh v quy nh hành chính, th t c hành chính c a S .

2. Công ch c u m i ph i h p x lý ph n ánh, ki n ngh trên C ng thông tin i n t C i cách hành chính t nh.

3. Lãnh o S ; Tr ng các phòng chuyên môn, n v tr c thu c và công ch c, viên ch c c a S Thông tin và Truy n thông.

4. Cá nhân, t ch c có ph n ánh, ki n ngh v quy nh hành chính.

##### **i u 3. Gi i thích t ng**

1. Quy nh hành chính là nh ng quy nh v c ch , chính sách, th t c hành chính liên quan n ho t ng kinh doanh và i s ng nhân dân thu c ph m vi qu n lý c a S Thông tin và Truy n thông, do S Thông tin và Truy n thông tham m u c p có th m quy n ban hành theo quy nh c a pháp lu t.

2. Cá nhân là công dân Vi t Nam, ng i Vi t Nam nh c n c ngoài, ng i n c ngoài có ph n ánh, ki n ngh .

3. Tổ chức là doanh nghiệp, hội, hiệp hội doanh nghiệp, cơ quan hành chính, n v s nghiệp và các tổ chức khác được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật có phần ảnh hưởng, kinh nghiệm.

4. Phần ảnh hưởng là vì cá nhân, tổ chức có ý kiến về việc quan hành chính nhà nước về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: những vướng mắc thực tế trong thực tiễn; sự không hợp pháp, không hợp lý, không công bằng, không thống nhất về mặt pháp luật Việt Nam hoặc quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác.

5. Kinh nghiệm là vì cá nhân, tổ chức có phần ảnh hưởng về việc quan hành chính nhà nước theo quy định tại khoản 1 điều này và xuất phát từ góc nhìn thực tiễn hoặc có sáng kiến ban hành một quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, dịch vụ công Nhân dân.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý**

1. Tuân thủ pháp luật.
2. Công khai, minh bạch.
3. Quy trình công khai, rõ ràng, thống nhất.
4. Tiết kiệm nhân lực, tài chính, thời gian.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
6. Phối hợp trong giải quyết, xử lý phần ảnh hưởng, kinh nghiệm.

#### **Điều 5. Thẩm quyền tiếp nhận; trách nhiệm xử lý phần ảnh hưởng, kinh nghiệm**

1. Văn phòng Sở có trách nhiệm tiếp nhận các phần ảnh hưởng, kinh nghiệm của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Thông tin và Truyền thông; tham mưu Giám đốc Sở xử lý phần ảnh hưởng, kinh nghiệm.

2. Chánh Văn phòng chịu trách nhiệm

a) Làm nhiệm vụ phối hợp với Ban Biên tập Công thông tin internet về cách hành chính thống nhất tiếp nhận phần ảnh hưởng, kinh nghiệm của cá nhân, tổ chức về lĩnh vực thông tin và truyền thông.

b) Phối hợp với các phòng chuyên môn, nhân viên trực thuộc tham mưu Giám đốc Sở xử lý phần ảnh hưởng, kinh nghiệm của cá nhân, tổ chức về lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý.

3. Giám đốc Sở chịu trách nhiệm chính, phân công Phó Giám đốc, các phòng chuyên môn, nhân viên trực thuộc có liên quan xử lý phần ảnh hưởng, kinh nghiệm của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc lĩnh vực quản lý.

## **Chương II**

### **NH NG QUY NH C TH**

#### **Điều 6. Nội dung ph n ánh, ki n ngh**

1. Nh ng v ng m c c th trong th c hi n quy nh hành chính do hành vi ch m tr , gây phi n hà ho c không th c hi n, th c hi n không úng quy nh hành chính c a cán b , công ch c S Thông tin và Truy n thông.

2. Ph n ánh v n i dung các quy nh hành chính, g m: S không phù h p c a quy nh hành chính v i th c t ; s không ng b , không th ng nh t c a các quy nh hành chính; quy nh hành chính không h p pháp, trái v i quy nh c a pháp lu t và nh ng v n khác liên quan n quy nh qu n lý nhà n c thu c l nh v c thông tin và truy n thông.

3. xu t ph ng án x lý nh ng ph n ánh quy nh t i Kho n 1 và Kho n 2 i u này.

#### **Điều 7. Hình th c ph n ánh, ki n ngh**

Các ph n ánh, ki n ngh c a cá nhân, t ch c v quy nh hành chính c thông qua m t trong các hình th c sau:

1. V n b n.

2. Ph n ánh tr c ti p, b ng i n tho i, Fax.

3. Thông qua h p th i n t S Thông tin và Truy n thông, Giám c S , V n phòng S và Chánh V n phòng.

4. Phi u l y ý ki n.

#### **Điều 8. Yêu c u i v i ph n ánh, ki n ngh**

1. Ph n ánh, ki n ngh b ng v n b n do cá nhân, t ch c tr c ti p chuy n n S Thông tin và Truy n thông; thông qua d ch v b u chính ho c qua h p th i n t c a S .

2. Ph n ánh, ki n ngh thông qua s i n tho i ng dây nóng ã c công b công khai; trình bày rõ n i dung ph n ánh, ki n ngh ; thông báo tên, a ch , s i n tho i ho c a ch th i n t c a cá nhân, t ch c có ph n ánh, ki n ngh khi c n liên h . Chánh V n phòng ho c cán b V n phòng S có trách nhi m ti p nh n và ghi l i trung th c các n i dung ph n ánh, ki n ngh c a cá nhân, t ch c.

3. Ph n ánh, ki n ngh do Ban Biên t p C ng thông tin i n t C i cách hành chính t nh chuy n n qua th i n t cán b u m i c i cách hành chính c a S .

4. Ph n ánh, ki n ngh b ng phi u l y ý ki n do Giám c S quy t nh vi c l y ý ki n c a t ch c, cá nhân v quy nh hành chính c th và ph i th hi n rõ n i dung c n l y ý ki n. Vi c l y ý ki n có th thông qua m t ho c nhi u hình th c nh : g i v n b n, ng t i công khai trên Trang thông tin i n t c a S .

5. Ph n ánh, ki n ngh c a cá nhân, t ch c ph i s d ng ngôn ng ti ng Vi t và ph i c trình bày m t cách rõ ràng, trung th c, có c n c .

#### **i u 9. a ch ti p nh n ph n ánh, ki n ngh**

- S Thông tin và Truy n thông t nh Khánh Hòa

- a ch : Nhà A1, Khu liên c s 01 Tr n Phú, TP Nha Trang, t nh Khánh Hòa.

- S i n tho i: (0258) 3563531; (0258) 3562444; (0258) 3561999.

- S Fax (0258) 3563530.

- H p th i n t S Thông tin và Truy n thông, V n phòng S :

[sttt@khanhhoa.gov.vn](mailto:sttt@khanhhoa.gov.vn); [vp.sttt@khanhhoa.gov.vn](mailto:vp.sttt@khanhhoa.gov.vn).

- H p th i n t công v c a Giám c S , Chánh V n phòng:

[pdloc@khanhhoa.gov.vn](mailto:pdloc@khanhhoa.gov.vn); [nthoa@khanhhoa.gov.vn](mailto:nthoa@khanhhoa.gov.vn)

#### **i u 10. Quy trình ti p nh n, x lý ph n ánh, ki n ngh**

1. Cá nhân, t ch c có quy n ph n ánh, ki n ngh n S Thông tin và Truy n thông v quy nh hành chính và vi c th c hi n th t c hành chính thu c th m quy n qu n lý c a S .

2. V n phòng S có trách nhi m t ch c ti p nh n các ph n ánh, ki n ngh c th c hi n thông qua hình th c v n b n, i n tho i, Fax, h p th i n t và ph i tuân th quy trình sau:

a) H ng d n cá nhân, t ch c th c hi n ph n ánh, ki n ngh theo quy nh t i Kho n 1, 2 i u 8 c a Quy ch .

b) Nh n ph n ánh, ki n ngh , vào s ti p nh n ph n ánh, ki n ngh .

c) Nghiên c u, ánh giá và phân lo i ph n ánh, ki n ngh :

- Tr ng h p ph n ánh, ki n ngh i u ki n ti p nh n theo quy nh t i Kho n 1, Kho n 2 i u 8 Quy ch :

+ i v i ph n ánh, ki n ngh v nh ng v ng m c c th trong th c hi n th t c hành chính do hành vi ch m tr , gây phi n hà, không th c hi n ho c th c hi n không úng quy nh c a công ch c, viên ch c thu c S Thông tin và Truy n thông: Trong th i h n 02 ngày làm vi c, k t ngày ti p nh n ph n ánh, ki n ngh ,

Chánh Văn phòng báo cáo Giám đốc Sở xem xét kỹ lưỡng theo quy định của pháp luật. Thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực Thông tin và Truyền thông, thu cước viễn thông, nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông: Văn phòng Sở chỉ đạo, phối hợp với các phòng chuyên môn, nhân viên trực thuộc Sở nghiên cứu, xem xét phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau: tính hợp lý, hợp pháp; tính nghiêm túc, minh bạch; tính khách quan, công bằng; sự cần thiết, phù hợp với các quy định hành chính khác; bảo đảm quy định bình đẳng của các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; tiết kiệm thời gian và chi phí của cá nhân, tổ chức và cơ quan hành chính nhà nước... Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, các phòng chuyên môn, nhân viên trực thuộc Sở tham mưu, xuất hiện nghị quyết gửi Văn phòng Sở trình Giám đốc Sở xem xét quyết định theo thẩm quyền. Thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

+ Đối với phản ánh, kiến nghị tiếp nhận tại Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử Cục cách hành chính tỉnh chuyên môn: Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông, Chánh Văn phòng báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở, chỉ đạo, phối hợp với các phòng chuyên môn, nhân viên có liên quan tham mưu, xuất hiện nghị quyết trình Giám đốc Sở xem xét quyết định theo thẩm quyền. Trong vòng 5 ngày làm việc phải có văn bản trả lời kết quả xử lý gửi Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử Cục cách hành chính tỉnh.

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thu cước viễn thông, nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông: Văn phòng Sở phối hợp các phòng chuyên môn hướng dẫn cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị trực tiếp có thẩm quyền xử lý.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng yêu cầu theo quy định:

+ Các trường hợp, thủ tục 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: Trường hợp này, lãnh đạo Văn phòng Sở báo cáo Giám đốc Sở và xin ý kiến chỉ đạo, hướng xử lý tiếp theo.

+ Các trường hợp, thủ tục nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị: Trường hợp này, lãnh đạo Văn phòng Sở trực tiếp trao đổi và thông báo cho cá nhân, tổ chức có liên quan, thời gian chờ đợi (không quá 03 ngày làm việc) và hướng xử lý.

d) Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận theo quy định.

### **Điểm 11. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Việc công khai kết quả thể hiện thông qua các hình thức: đăng tải trên Cổng Thông tin Internet của Sở (<http://stttt.khanhhoa.gov.vn>), niêm yết tại trụ sở quan, gửi thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

### **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điểm 12. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở quản lý công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và quy định hành chính thực hiện công việc, nhiệm vụ của Sở Thông tin và Truyền thông; phối hợp với các phòng chuyên môn, nhân viên thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Các phòng chuyên môn, nhân viên thực hiện trong phạm vi trách nhiệm, nhiệm vụ được giao phối hợp với Văn phòng Sở thể hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và quy định hành chính thực hiện quy định.

3. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện của Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thể hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, nghi ngờ phản ánh với Văn phòng Sở thì kịp thời báo cáo Giám đốc Sở xem xét, sắp xếp, bổ sung cho phù hợp.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Duy Lộc**