

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH AN GIANG**

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

Số: 24/2020/QĐ-UBND

An Giang, ngày 29 tháng 5 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính  
trên địa bàn tỉnh An Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*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 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định 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 các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính;*

*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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 14 tháng 6 năm 2020 và thay thế Quyết định số 97/2017/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy chế phối hợp về kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**  
*(Đã ký)*

**Nguyễn Thanh Bình**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH AN GIANG**

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

## **QUY CHẾ**

### **Hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND ngày 29 tháng 5 năm 2020  
của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh, bao gồm: Công bố, công khai thủ tục hành chính; nhập, đăng tải, kết nối, tích hợp, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về 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; tổng hợp, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung) và 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 và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng với các cơ quan hành chính nhà nước và tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh An Giang.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

2. *Kiểm soát thủ tục hành chính* là việc xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

3. *Quy định thủ tục hành chính* là quy định do cơ quan có thẩm quyền ban hành, thể hiện dưới hình thức văn bản quy phạm pháp luật, có chứa các thành phần sau đây của TTHC:

- a) Tên thủ tục hành chính;
- b) Trình tự thực hiện;
- c) Cách thức thực hiện;
- d) Hồ sơ;

- đ) Thời hạn giải quyết;
- e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;
- g) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

h) Trường hợp TTHC phải có mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí thì mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí là bộ phận tạo thành của TTHC.

4. Thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh là các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

5. Cá nhân là công dân Việt Nam, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài.

6. Tổ chức là pháp nhân theo quy định tại Bộ luật dân sự.

7. Nghị định số 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung là tên gọi tắt của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về Kiểm soát thủ tục hành chính đã được sửa đổi bổ sung.

8. *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, thủ tục 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.

9. *Kiến nghị* là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, đời sống Nhân dân.

10. *Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính* là tập hợp thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính được xây dựng, cập nhật và duy trì trên Trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính của Chính phủ nhằm đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quản lý hành chính nhà nước, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân truy nhập và sử dụng thông tin chính thức về thủ tục hành chính.

## Chương II

### CÔNG BỐ, CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### Mục 1. CÔNG BỐ DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

##### Điều 4. Trách nhiệm xây dựng Quyết định công bố

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh có trách nhiệm xây dựng: Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; Quyết định công bố thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh sau khi văn bản quy phạm pháp luật được ban hành.

**Điều 5. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và xây dựng Quyết định công bố**

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc xây dựng dự thảo Quyết định công bố của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC phát hiện TTHC chưa được công bố hoặc công bố chưa đầy đủ, chính xác nội dung quy định về TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật có trách nhiệm phản ánh tới Văn phòng UBND tỉnh để kịp thời tổng hợp, xử lý trình người có thẩm quyền thực hiện theo quy định.

**Điều 6. Quy trình xây dựng Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh thực hiện quy trình xây dựng Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định tại Điều 10 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP). Cụ thể như sau:

1. Đối với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh

a) Trên cơ sở Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng UBND tỉnh.

b) Phòng Tổng hợp thuộc Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành.

c) Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng UBND tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến, góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố.

Cơ quan dự thảo Quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành Quyết định công bố.

2. Đối với Quyết định công bố thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh

Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh phải được ban hành chậm nhất trước 05 làm việc ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định

về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành. Quy trình xây dựng, ban hành Quyết định công bố như sau:

a) Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng UBND tỉnh để trình ký, ban hành Quyết định công bố chậm nhất trước 08 ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC có hiệu lực thi hành.

b) Căn cứ vào Quyết định công bố của Bộ, cơ quan ngang Bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Tổng hợp thuộc Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung dự thảo Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

c) Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng UBND tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ trình Quyết định công bố.

Cơ quan dự thảo Quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành Quyết định công bố.

3. Đối với văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quy trình công bố TTHC như sau:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật dự thảo Quyết định công bố ngay trong quá trình dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC.

b) Sau khi văn bản quy phạm pháp luật được ký ban hành, cơ quan, đơn vị dự thảo quyết định công bố gửi hồ sơ trình ban hành quyết định công bố gồm: Tờ trình, dự thảo quyết định công bố đến Văn phòng UBND tỉnh.

c) Căn cứ vào Quyết định công bố của Bộ, cơ quan ngang Bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Tổng hợp giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung dự thảo Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành.

d) Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng UBND tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo.

Cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố hoàn thiện Quyết định công bố trên cơ sở ý kiến góp ý của Văn phòng UBND tỉnh để trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành chậm nhất sau 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản góp ý.

4. Quyết định công bố sau khi được ký, ban hành phải gửi đến Cục Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng Chính phủ và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày ký ban hành; đồng thời công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và tích hợp dữ liệu để công khai trên cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định.

5. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính áp dụng theo Điều 8 Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Chính phủ Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

## **Mục 2. CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRỤ SỞ CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 7. Trách nhiệm công khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trên cơ sở Quyết định công bố TTHC, danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC phải thực hiện công khai kịp thời, đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết.

2. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công khai TTHC tại các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn toàn tỉnh.

**Điều 8. Yêu cầu của việc công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Công khai TTHC tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC phải đảm bảo yêu cầu theo quy định tại Điều 14 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP. Cụ thể như sau:

1. Việc công khai TTHC phải được tổ chức thực hiện kịp thời, đảm bảo TTHC được công khai đúng ngày Quyết định công bố có hiệu lực thi hành; không công khai các TTHC đã hết hiệu lực thi hành.

2. Việc công khai TTHC phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ các TTHC và bộ phận tạo thành TTHC theo Quyết định công bố và dữ liệu được kết xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đối với TTHC trong Quyết định công bố danh mục TTHC; tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện TTHC; 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 TTHC của cán bộ, công chức nhà nước.

3. Trong trường hợp các TTHC được công khai có mẫu đơn, mẫu tờ khai thì các mẫu đơn, mẫu tờ khai phải được đính kèm ngay sau TTHC; bản giấy TTHC được niêm yết công khai phải bảo đảm không bị hư hỏng, rách nát, hoen ố; trường hợp công khai dưới hình thức điện tử thì mẫu đơn, mẫu tờ khai phải sẵn sàng để cung cấp cho cá nhân, tổ chức thực hiện khi có yêu cầu.

### **Điều 9. Cách thức công khai TTHC tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC**

1. Công khai TTHC theo hình thức niêm yết trên bảng theo một hoặc nhiều cách thức sau đây: Bảng gắn trên tường, bảng trụ xoay, bảng di động... phù hợp với điều kiện cụ thể của cơ quan thực hiện niêm yết hoặc dưới hình thức điện tử phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật của cơ quan thực hiện TTHC.

2. Vị trí công khai phải thích hợp, với kích thước phù hợp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. Nơi công khai phải có khoảng trống đủ rộng để người đọc có thể tìm hiểu, trao đổi, ghi chép; không sử dụng kính, màng nhựa, lưới thép hoặc cửa có khóa để che chắn bảng niêm yết TTHC; hình thức công khai điện tử phải cho phép người sử dụng tự tra cứu các thông tin về TTHC theo yêu cầu.

3. Nội dung công khai phải đảm bảo đầy đủ các TTHC theo từng lĩnh vực; nội dung hướng dẫn về quyền phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

4. TTHC công khai được chia theo từng lĩnh vực, kết cấu như sau:

a) Danh mục TTHC theo lĩnh vực được ghi rõ tên từng TTHC; đánh số thứ tự tương ứng của từng TTHC đối với trường hợp niêm yết; cho phép hiển thị các nội dung chi tiết của TTHC đối với hình thức điện tử;

b) Niêm yết, nội dung của từng TTHC được chiết xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và được trình bày theo mẫu tại Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và in một mặt trên trang giấy tối thiểu là khổ A4, kèm theo mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có); sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

5. Ngoài cách thức công khai bắt buộc tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC và trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, các cơ quan, đơn vị có thể sử dụng thêm các hình thức công khai khác phù hợp điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật, trình độ dân trí, tập quán, văn hóa sinh hoạt của cộng đồng dân cư, đối tượng thực hiện TTHC.

### **Điều 10. Công khai nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức**

Nội dung công khai hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo mẫu tại mục 4 Phụ lục IV kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP. Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc



bị che lấp bởi các nội dung công khai TTHC. Trường hợp niêm yết tại trụ sở thì nội dung công khai được trình bày trên trang giấy tối thiểu là khổ A4, sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001 hoặc dưới dạng hình thức bảng biểu đảm bảo mỹ quan, thông tin chính xác, rõ ràng theo quy định.

### **Chương III**

## **NHẬP, ĐĂNG TẢI, KẾT NỐI, TÍCH HỢP VÀ KHAI THÁC CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 11. Trách nhiệm nhập và đăng tải dữ liệu thủ tục hành chính**

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm giúp UBND tỉnh tổ chức việc nhập, đăng tải công khai vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC các dữ liệu TTHC được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; tích hợp các dữ liệu TTHC theo Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh và đã được Bộ, cơ quan ngang Bộ đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC;

2. Sở Thông tin và Truyền thông kết nối, tích hợp dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC để công khai trên cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh... Hỗ trợ các cơ quan đơn vị, đăng tải, công khai TTHC trên cổng thông tin điện tử của đơn vị.

### **3. Quy trình nhập và đăng tải dữ liệu TTHC**

Văn phòng UBND tỉnh giúp UBND tỉnh thực hiện việc nhập và đăng tải dữ liệu TTHC theo quy trình sau:

a) Đăng nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo tài khoản do Cục Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng Chính phủ cung cấp.

b) Căn cứ vào Quyết định công bố TTHC, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện nhập các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo quy định vào Cơ sở dữ liệu quốc gia.

Căn cứ Quyết định công bố danh mục TTHC, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tích chọn dữ liệu TTHC đã được Bộ, cơ quan ngang Bộ đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia và nhập bổ sung, sửa đổi các thông tin liên quan đến thời gian, địa điểm thực hiện, phí, lệ phí theo Quyết định công bố danh mục.

c) Kiểm tra, rà soát, đối chiếu để đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu TTHC đã được nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia với TTHC tại Quyết định công bố TTHC hoặc Quyết định công bố danh mục TTHC.

d) Đăng tải công khai dữ liệu TTHC đã được nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia.

**Điều 12. Kết nối, tích hợp dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng thông tin điện tử của tỉnh**

1. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp kiểm tra việc đăng tải công khai TTHC trên cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh; Cổng thông tin điện tử cả các đơn vị.

2. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông giúp UBND tỉnh lựa chọn phương án kết nối, tích hợp dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh phù hợp Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam và Khung kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh An Giang; tổ chức kết nối, tích hợp để đăng tải công khai TTHC trên cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh; thường xuyên kiểm tra, bảo đảm duy trì kết nối giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC với cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

**Điều 13. Quyền hạn, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong việc khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia**

1. Khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia phục vụ cho việc công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị tiếp nhận và giải quyết TTHC theo phạm vi chức năng, thẩm quyền được giao.

2. 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 TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia; không được quy định thêm bất kỳ nội dung nào khác về TTHC ngoài những quy định đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

3. Khi phát hiện những TTHC đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc được công bố, công khai nhưng chưa chính xác, đầy đủ theo quy định hoặc đã hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai hoặc không đảm bảo sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp, các cơ quan, tổ chức giải quyết TTHC có trách nhiệm thông báo, gửi ý kiến phản hồi cho Văn phòng UBND tỉnh để kịp thời xử lý.

**Điều 14. Quyền của cá nhân, tổ chức khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia**

1. Khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc trên Cổng dịch vụ công của tỉnh phục vụ cho việc thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện TTHC được pháp luật quy định hoặc đã được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc trên Cổng dịch vụ công của tỉnh”

**Chương IV****KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****Điều 15. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính**

Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính áp dụng theo Điều 18 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019 của UBND tỉnh An Giang Ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh an giang.

**Điều 16. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính áp dụng theo Điều 19 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019.

**Điều 17. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính áp dụng theo Điều 21 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019.

**Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

1. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả áp dụng theo Điều 22 Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019.

2. Thực hiện việc xin lỗi và quy trình xin lỗi cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính áp dụng theo Chương VI Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019.

**Điều 19. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công của tỉnh**

Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công của tỉnh áp dụng theo Chương III Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 12 tháng 10 năm 2018 của UBND tỉnh An Giang Ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang .

**Điều 20. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích áp dụng theo Chương IV Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 12 tháng 10 năm 2018.

**Chương V****RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****Điều 21. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Định kỳ hàng năm hoặc theo chỉ đạo của các cơ quan có thẩm quyền, Văn phòng UBND tỉnh chủ trì lập Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền quản lý và phạm vi giải quyết trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt; hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện rà soát, đánh giá TTHC theo Kế hoạch đã được phê duyệt.

2. Xem xét, đánh giá chất lượng rà soát theo các nội dung: Việc sử dụng biểu mẫu rà soát, đánh giá, bảng tính chi phí tuân thủ; chất lượng phương án đơn giản hóa; tỷ lệ cắt giảm số lượng TTHC, cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC theo mục tiêu Kế hoạch đã đề ra.

**Điều 22. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Thường xuyên rà soát, đánh giá quy định, TTHC theo ngành, lĩnh vực quản lý để kiến nghị và đề xuất nội dung, phương án đơn giản hóa TTHC gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, xây dựng Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm của tỉnh theo quy định.

2. Căn cứ Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của UBND tỉnh, các cơ quan được giao chủ trì rà soát, đánh giá TTHC hoặc nhóm TTHC, quy định hành chính có liên quan tập trung tiến hành rà soát theo yêu cầu về mục tiêu và tiến độ của Kế hoạch.

3. Thực hiện quy trình rà soát, đánh giá TTHC theo quy định tại Điều 24 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

4. Tổng hợp kết quả rà soát thuộc phạm vi quản lý (cấp tỉnh, cấp huyện) báo cáo UBND tỉnh; dự thảo Quyết định phê duyệt phương án đơn giản hóa, sáng kiến cải cách TTHC trình UBND tỉnh phê duyệt.

**Điều 23. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn, UBND các xã, phường, thị trấn thường xuyên rà soát, đánh giá quy định, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết để kiến nghị và đề xuất nội dung, phương án đơn giản hóa TTHC với các cơ quan chuyên môn theo ngành, lĩnh vực tổng hợp gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, xây dựng Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm của tỉnh theo quy định.

2. Căn cứ Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của UBND tỉnh, thực hiện rà soát, đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của đơn vị; chỉ đạo UBND cấp xã; tổ chức thực hiện rà soát, đánh giá TTHC, nhóm TTHC, quy định hành chính có liên quan theo yêu cầu và tiến độ của kế hoạch. Việc rà soát, đánh giá TTHC bảo đảm theo quy trình rà soát, đánh giá TTHC quy định tại Khoản 2 Điều 22 Quy chế này.

**Chương VI**  
**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN,**  
**TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ HÀNH**  
**VI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁN BỘ,**  
**CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC**

**Mục 1. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 24. Phạm vi, đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi áp dụng:

a) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo Quy chế này, bao gồm:

Các quy định thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, đời sống nhân dân;

Hành vi giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của tỉnh.

b) Quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo không thuộc phạm vi áp dụng của quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của Quy chế này.

2. Đối tượng áp dụng:

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Cơ quan Sở, Ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

b) Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

**Điều 25. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý**

1. Tuân thủ pháp luật.

2. Công khai, minh bạch.

3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.

4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.

6. Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 26. Hình thức, nội dung phản ánh, kiến nghị**

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

a) Gửi văn bản;

b) Điện thoại;

c) Phiếu lấy ý kiến;

d) Thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

2. Việc phản ánh, kiến nghị gồm các nội dung sau đây:

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP.

b) Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế;

c) Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính;

d) Quy định hành chính không hợp pháp;

đ) Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;

e) Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;

g) Phương án xử lý những phản ánh quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, h khoản 2 Điều này;

h) Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

### **Điều 27. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

a) 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 đường bưu điện;

- Qua thư điện tử, trang tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử tỉnh.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

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

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

d) Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:

a) 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.

b) Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau:

Gửi công văn 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).

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

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

4. Yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Phản ánh, kiến nghị phải gửi đúng địa chỉ thư điện tử, địa chỉ truy cập Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương 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.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; phong chữ của bộ mã ký tự chữ Việt (phông chữ tiếng Việt Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001.

c) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

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

## **Mục 2. TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 28. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Thủ trưởng các Sở, Ban ngành tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình.

3. UBND cấp huyện tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện và UBND cấp xã thuộc địa bàn quản lý.

4. UBND cấp xã tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi quản lý thuộc địa bàn quản lý.

5. 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 29. Trình tự 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 thì cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 28 Quy chế này thực hiện như sau:

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

b) Tiếp 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;

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 thì 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 27 Quy chế này;

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 trữ 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 bằng thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Công Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thì trình tự tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện như sau:

a) Thực hiện tiếp nhận phản ánh kiến nghị



Các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (sau đây viết tắt là hệ thống thông tin); cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử vào Hệ thống thông tin để xử lý theo quy định của pháp luật.

b) Đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Khoản 2 Điều 26 và Điều 27 quy chế này, trong 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi thông báo trên Hệ thống thông tin cho người dân, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Khoản 2 Điều 26 quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi thông báo trên Hệ thống thông tin đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Khoản 2 Điều 26 và Điều 27 quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị 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.

Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Khoản 2 Điều 26 và Điều 27 quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, các bộ, ngành, địa phương tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên hệ thống thông tin

Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được chuyển thông qua hệ thống thông tin các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị 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 đã được sửa đổi, bổ sung.

**Điều 30. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị trực thuộc hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời.

2. Thiết lập và công bố công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gồm: địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư điện tử (email), hộp thư trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, số điện thoại của cán bộ, công chức được giao đầu mối thực hiện TTHC tại đơn vị, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử chính phủ.

3. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 29 Quy chế này.

**Điều 31. Quyền, nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính**

1. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị có các quyền sau đây:

a) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về các quy định TTHC;

b) Truy cập Hệ thống thông tin để phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính.

c) Được cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông báo về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua thư điện tử, dịch vụ tin nhắn.

d) Bảo quản thông tin về mã số tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để tra cứu thông tin về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

đ) Gửi đầy đủ thông tin hồ sơ hoặc thực hiện bổ sung hồ sơ khi có yêu cầu của cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; không tải các tệp tin đính kèm có mã độc, virus lên Hệ thống thông tin.

e) Phản ánh với cơ quan, người có thẩm quyền về các hành vi sau đây của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC:

Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của đối tượng thực hiện TTHC mà mình biết được khi thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện TTHC đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác, sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho đối tượng thực hiện TTHC đã được quy định và công bố công khai.

Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ đối tượng thực hiện nhiệm vụ được giao.

g) Yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận thông báo về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.

h) Được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng nếu những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính mâu thuẫn, chồng chéo, không hợp pháp hoặc không hợp lý.

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị có nghĩa vụ:

a) Tuân thủ hình thức phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này và quy định pháp luật hiện hành; trình bày rõ ràng, cung cấp đầy đủ, trung thực, có căn cứ các thông tin cần thiết cho cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Không được lợi dụng quyền phản ánh, kiến nghị để hạ thấp uy tín, gây cản trở hoạt động của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC; chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật về nội dung phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 32. Trách nhiệm của cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.
2. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.
4. Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

### **Mục 3. XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 33. Trình tự xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết TTHC, thực hiện như sau:

a) Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông báo cho cơ quan, đơn vị quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

b) Trong thời hạn năm (05) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan, đơn vị quản lý cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm:

Tiến hành xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Xử lý cán bộ, công chức, viên chức theo quy định pháp luật và Điều 44 Quy chế này nêu nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức là đúng sự thật.

Thông báo cho cá nhân, tổ chức và cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị kết quả xử lý phản ánh kiến nghị.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý thực hiện như sau:

a) Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu thấy cần thiết).

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

c) Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC theo quy định tại Chương V Quy chế này nếu phản ánh, kiến nghị hợp lý, có đủ cơ sở để xem xét, xử lý.

d) Quyết định xử lý.

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

e) Tổ chức lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời lưu vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 34. Hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với phản ánh kiến nghị về hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết TTHC, cơ quan quản lý cán bộ, công chức tùy theo tính chất mức độ vi phạm thực hiện như sau:

a) Không xét thi đua, khen thưởng, đề bạt, bổ nhiệm trong năm có hành vi vi phạm.

b) Xử lý kỷ luật theo quy định pháp luật hiện hành.

c) Không giao nhiệm vụ thực hiện TTHC cho cán bộ, công chức, viên chức tái phạm lần hai trở lên.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, cơ quan hoặc người có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị lựa chọn một trong các hình thức sau để xử lý:

a) Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.

b) Kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính không đáp ứng các tiêu chí quy định Nghị định số 63/2010/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung.

c) Ban hành theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội và quản lý nhà nước ở địa phương.

### **Điều 35. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong xử lý phản ánh, kiến nghị áp dụng theo Điều 18 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

### **Điều 36. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng UBND tỉnh trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, thư điện tử của Văn phòng UBND tỉnh, website của cơ sở dữ liệu quốc gia, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

2. Tổ chức phân loại, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ cho cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC hoặc cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức bị phản ánh.

3. Đề xuất phương án xử lý với Chủ tịch UBND tỉnh đối với phản ánh, kiến nghị thuộc các trường hợp sau:

a) Liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau và các cơ quan này không thống nhất được về phương án xử lý;

b) Đã được các Sở, Ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị;

c) Về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 33, 34 Quy chế này.

5. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu, dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

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

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

8. Đôn đốc các Sở, Ban ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã xử lý dứt điểm, kịp thời và đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định TTHC.

### **Điều 37. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, Ban ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Niêm yết công khai trước trụ sở về giải quyết TTHC các thông tin sau đây:

a) Địa chỉ của Văn phòng UBND tỉnh (Số 16C, Tôn Đức Thắng, phường Mỹ Bình, thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang), số điện thoại (02963.957.006), thư điện tử (thutuchanhchinh@angiang.gov.vn).

b) Địa chỉ cổng thông tin điện tử (nếu có) của cơ quan, đơn vị, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (email) chuyên dụng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

c) Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp: <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>.

d) Các hình thức công khai khác tùy theo quyết định của cơ quan thực hiện TTHC.

2. Tổ chức nghiên cứu, phân loại phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, tùy theo thẩm quyền quyết định, có trách nhiệm đề xuất UBND tỉnh kiến nghị Bộ, cơ quan ngang Bộ, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.

4. Đối với phản ánh kiến nghị về hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện TTHC, có trách nhiệm:

a) Tổ chức xử lý theo quy định tại khoản 2 Điều 45 Quy chế này;

b) Thông báo cho Văn phòng UBND tỉnh về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

5. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

6. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 đã được sửa đổi, bổ sung và thông tin kết quả về văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

7. Đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính mâu thuẫn, chồng chéo, không hợp pháp, không cần thiết hoặc không hợp lý.

## **Chương VII**

### **CHẾ ĐỘ BÁO CÁO VỀ TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 38. Trách nhiệm thực hiện báo cáo**

Các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về kết quả thực hiện việc kiểm soát TTHC định kỳ hay đột xuất như sau:

1. Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh báo cáo kết quả thực hiện việc kiểm soát TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. UBND cấp huyện báo cáo kết quả thực hiện việc kiểm soát TTHC của các cơ quan chuyên môn cùng cấp và UBND cấp xã thuộc địa bàn quản lý.

3. Định kỳ 03 tháng/lần và năm các cơ quan sau đây thực hiện chế độ thông tin, báo cáo gửi về văn phòng UBND tỉnh như sau:

a) Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan đơn vị trực thuộc.

b) UBND cấp huyện báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan các cơ quan chuyên môn cùng cấp và UBND cấp xã.

#### 4. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm:

a) Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo theo quy định pháp luật.

b) Định kỳ 03 tháng/lần và năm tổng hợp báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC trình Chủ tịch UBND tỉnh ký gửi văn phòng Chính phủ theo quy định pháp luật.

### **Điều 39. Trách nhiệm thực hiện tổng hợp báo cáo**

1. Bộ phận được phân công của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh giúp Thủ trưởng cơ quan tổng hợp báo cáo của các đơn vị chuyên môn thuộc sở theo nội dung tại các biểu mẫu số 05a/VPCP/KSTT, 06a/VPCP/KSTT và 06g/VPCP/KSTT (nếu có) tại Phụ lục XI và tổng hợp về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC theo Đề cương báo cáo tại Phụ lục XII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Văn phòng HĐND và UBND các huyện, thành phố giúp UBND cấp huyện tổng hợp báo cáo của các đơn vị chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và báo cáo của UBND cấp xã trên địa bàn huyện theo nội dung tại các biểu mẫu số 05a/VPCP/KSTT, 06b/VPCP/KSTT và 06g/VPCP/KSTT (nếu có) tại Phụ lục XI và tổng hợp về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC theo Đề cương báo cáo tại Phụ lục XII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

3. Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh (Công an, Cục thuế, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc nhà nước, Cục Hải quan, Ngân hàng nhà nước, Ngân hàng chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam) tại các biểu mẫu 06c/VPCP/KSTT, 06d/VPCP/KSTT, 05a/VPCP/KSTT, 06g/VPCP/KSTT (nếu có), Đề cương báo cáo tại Phụ lục XII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

4. Văn phòng UBND tỉnh giúp Chủ tịch UBND tỉnh tổng hợp báo cáo của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện theo nội dung tại các biểu mẫu số 01b/VPCP/KSTT, 02c/VPCP/KSTT, 03b/VPCP/KSTT, 04b/VPCP/KSTT, 05b/VPCP/KSTT, 06đ/VPCP/KSTT, 06g/VPCP/KSTT tại Phụ lục XI và tổng hợp về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC theo Đề cương báo cáo tại Phụ lục XII ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

### **Điều 40. Báo cáo định kỳ và thời hạn gửi báo cáo**

1. Báo cáo định kỳ được lập hàng quý theo định kỳ 3 tháng/lần và một năm theo hệ thống biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

a) Kỳ báo cáo định kỳ hàng quý được tính từ ngày 01 của tháng đầu quý đến ngày cuối cùng của tháng cuối quý gồm số liệu thực tế trong kỳ báo cáo. Số liệu thực tế được lấy từ ngày 01 của tháng đầu quý đến hết ngày 15 của tháng cuối quý, số liệu thực tế 15 ngày của tháng cuối quý được cộng dồn vào quý tiếp theo.

b) Kỳ báo cáo năm được tính từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 15 tháng 12 hàng năm gồm toàn bộ số liệu thực tế được thực hiện trong kỳ báo cáo, số liệu thực tế 15 ngày cuối tháng 12 được cộng dồn vào quý I của kỳ báo cáo tiếp theo.

## 2. Thời hạn gửi báo cáo

### Trường hợp 1: Vận hành hệ thống báo cáo

a) Trước ngày 18 của tháng cuối quý đối với báo cáo quý và ngày 18 tháng 12 đối với báo cáo năm: Các phòng ban chuyên môn thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn trách nhiệm gửi báo cáo theo quy định về Văn phòng HĐND và UBND các huyện, thị xã, thành phố tổng hợp; các phòng ban chuyên môn, các đơn vị thuộc sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm gửi báo cáo về Bộ phận được phân công tổng hợp báo cáo của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh để tổng hợp.

b) Trước ngày 20 của tháng cuối quý đối với báo cáo quý và ngày 20 tháng 12 đối với báo cáo năm, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm gửi báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp theo quy định tại Điều 60 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

c) Trước ngày 25 của tháng cuối quý đối với báo cáo quý và ngày 25 tháng 12 đối với báo cáo năm, Văn phòng UBND tỉnh giúp Chủ tịch UBND tỉnh tổng hợp, xây dựng báo cáo của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố gửi Văn phòng Chính phủ tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ theo quy định.

### Trường hợp 2: Báo cáo bằng văn bản

Thời hạn gửi báo cáo định kỳ của mỗi cấp báo cáo không quá 05 ngày kể từ ngày chốt số liệu thực tế trong kỳ báo cáo.

3. Trường hợp thời hạn báo cáo nói trên trùng vào ngày nghỉ hàng tuần hoặc ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật thì thời hạn nhận báo cáo định kỳ được tính vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ đó.

## **Điều 41. Hình thức báo cáo**

Cơ quan, đơn vị thực hiện báo cáo được thực hiện một trong các hình thức dưới đây để gửi báo cáo đến đơn vị nhận báo cáo:

1. Báo cáo bằng văn bản có chữ ký của Thủ trưởng, dấu của đơn vị thực hiện báo cáo, gửi về Văn phòng UBND tỉnh theo đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp hoặc gửi văn bản điện tử dưới dạng tệp tin điện tử được xác thực bằng chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức thực hiện báo cáo theo quy định của pháp luật.

2. Báo cáo điện tử tại Phân hệ Quản lý báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC trên Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát TTHC theo quy định tại Điều 63 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.



**Chương VIII**  
**HOẠT ĐỘNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM ĐẦU MỐI THỰC HIỆN NHIỆM VỤ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 42. Cơ cấu, thẩm quyền phê duyệt cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC**

1. Cơ cấu cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC tại các cơ quan, đơn vị cụ thể như sau:

a) Cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp tỉnh, gồm:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (*mỗi đơn vị không quá 03 người*): Trong đó 01 lãnh đạo cơ quan, 01 lãnh đạo Văn phòng hoặc tương đương và 01 chuyên viên.

- Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, tổng hợp và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp tỉnh.

b) Cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp huyện:

- UBND cấp huyện gồm: 01 cán bộ là lãnh đạo UBND cấp huyện, 01 lãnh đạo Văn phòng và 01 chuyên viên Văn phòng UBND cấp huyện.

- Văn phòng UBND cấp huyện có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định phê duyệt danh sách cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp huyện và tổng hợp danh sách cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp huyện, cấp xã tại địa phương báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để theo dõi, quản lý.

c) Cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp xã:

- UBND cấp xã gồm: 01 Lãnh đạo UBND và 01 công chức Văn phòng - Thống kê (*theo quy định tại khoản 3 Điều 2 Thông tư 13/2019/TT-BNV ngày 06 tháng 11 năm 2019 của Bộ Nội vụ*).

- UBND cấp xã phân công công chức Văn phòng - Thống kê báo cáo UBND cấp huyện (qua Văn phòng UBND và UBND cấp huyện) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

2. Trong trường hợp có sự thay đổi về cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC, các cơ quan, đơn vị phải kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) bằng văn bản về việc thay đổi cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

**Điều 43. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC**

1. Chủ động tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát TTHC và cải cách TTHC tại cơ quan, đơn vị; đồng thời phối hợp với

các bộ phận có liên quan của cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC theo quy định của pháp luật.

## 2. Xây dựng dự thảo Quyết định công bố TTHC

### a) Đối với công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp tỉnh

Tham mưu giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị theo dõi, cập nhật các Quyết định công bố của Bộ, cơ quan ngang Bộ; văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính do Hội đồng nhân dân, UBND tỉnh ban hành; đôn đốc các phòng, đơn vị trực thuộc xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, Quyết định công bố TTHC được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

Kiểm tra các hồ sơ dự thảo Quyết định công bố TTHC bao gồm: Dự thảo Tờ trình ban hành Quyết định công bố danh mục TTHC, Quyết định công bố TTHC; trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký, trình Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

### b) Đối với công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp huyện, cấp xã

Phối hợp với các cơ quan chuyên môn cấp huyện, cấp xã rà soát và kịp thời kiến nghị bằng văn bản gửi các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc UBND tỉnh hoặc Văn phòng UBND tỉnh lập danh sách TTHC chưa được công bố hoặc đã công bố nhưng chưa đầy đủ, chính xác so với các quy định của văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

## 3. Công khai TTHC và địa chỉ tiếp nhận các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính

Tham mưu, giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, thực hiện các hình thức công khai TTHC và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính một cách khoa học, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp dễ dàng tìm hiểu và tiếp cận.

## 4. Rà soát, đánh giá TTHC

Tham mưu, giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị triển khai, thực hiện việc rà soát, đơn giản hóa TTHC theo quy định nhằm phát hiện và kịp thời kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ những quy định về TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh hoặc đề nghị UBND tỉnh kiến nghị Trung ương xử lý theo thẩm quyền đối với các TTHC không cần thiết, không phù hợp, không đáp ứng được các nguyên tắc và thực hiện, cụ thể:

a) Hướng dẫn cho công chức, viên chức, bộ phận có liên quan trong cơ quan, đơn vị cách thức thực hiện rà soát, đánh giá TTHC của cơ quan, đơn vị.

b) Tổng hợp, kiểm tra các biểu mẫu rà soát đã điền (bằng bản cứng và file điện tử) từ các phòng, ban, đơn vị trực thuộc; tổng hợp và lập Báo cáo kết quả rà soát TTHC; trình Báo cáo kết quả rà soát TTHC để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký duyệt.

c) Đôn đốc các phòng, đơn vị trực thuộc tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị dự thảo văn bản thực thi phương án đơn giản hóa TTHC đã được thông qua thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh.

5. Xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

b) Phối hợp với các phòng, đơn vị tham mưu giúp Thủ trưởng xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

c) Xác minh làm rõ thông tin phản ánh kiến nghị; giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phương án giải quyết, xử lý. Tổng hợp, báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị tới Chủ tịch UBND tỉnh.

6. Có trách nhiệm tham mưu, giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xây dựng các Kế hoạch: Kiểm soát TTHC; rà soát, đánh giá TTHC; truyền thông về công tác kiểm soát TTHC, phối hợp với cơ quan thông tấn, báo chí và cơ quan có thẩm quyền thực hiện công tác truyền thông về cải cách TTHC.

7. Nhận văn bản đã công khai TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia từ Văn phòng UBND tỉnh, hướng dẫn cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức có liên quan khai thác dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

8. Tổng hợp, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC của cơ quan, đơn vị theo quy định. Tham mưu giúp cơ quan, đơn vị chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, số liệu báo cáo cung cấp theo yêu cầu của đoàn kiểm tra, khi cơ quan, đơn vị được chọn kiểm tra về nhiệm vụ kiểm soát TTHC gắn với công tác cải cách TTHC hàng năm theo quy định.

9. Công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện; UBND cấp xã được hưởng chế độ theo quy định hiện hành.

## **Chương IX**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 44. Kinh phí tổ chức kiểm soát thủ tục hành chính**

Hàng năm theo khả năng cân đối ngân sách kinh phí tổ chức kiểm soát TTHC thực hiện như sau:

1. Ngân sách tỉnh bảo đảm kinh phí cho việc tổ chức kiểm soát TTHC tại các Sở, Ngành tỉnh.

2. Ngân sách cấp huyện bảo đảm kinh phí cho việc tổ chức kiểm soát TTHC tại các cơ quan chuyên môn cùng cấp và UBND cấp xã.

**Điều 45. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan tổ chức hoàn thành tốt nhiệm vụ kiểm soát TTHC theo Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ kiểm soát TTHC nếu vi phạm, không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này phải chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật.

**Điều 46. Điều khoản thi hành**

1. Văn phòng UBND tỉnh:

a) Chủ trì phối hợp với các Sở, Ban, Ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

b) Kiến nghị phối hợp, cộng tác với Báo An Giang trong việc đưa tin, tuyên truyền về công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh

2. Sở Nội vụ theo dõi tình hình thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức nhà nước làm cơ sở thực hiện công tác thi đua khen thưởng và công tác tổ chức cán bộ trên địa bàn tỉnh.

3. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh An Giang, Sở Thông tin và Truyền thông tăng cường thực hiện công tác truyền thông về cải cách TTHC nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các Sở, Ban ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh đề hướng dẫn, thống nhất giải quyết. Nếu vượt quá thẩm quyền, Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

*(Đã ký)*

**Nguyễn Thanh Bình**