

Số: /QĐ-SVHTTDL

Phú Thọ, ngày tháng năm 2020

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính lĩnh vực văn hóa, gia đình, thể dục thể thao và du lịch trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia**

### **GIÁM ĐỐC SỞ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH PHÚ THỌ**

*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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 11/2018/QĐ-UBND ngày 18/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc sửa đổi Quyết định số 14/2017/QĐ-UBND ngày 04 tháng 5 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ.*

*Theo đề nghị của Văn phòng Sở.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính lĩnh vực văn hóa, gia đình, thể dục thể thao và du lịch trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này ./.

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Tư pháp;
- Lãnh đạo Sở;
- UBND huyện, thị, thành;
- Lưu VT, TH.

#### **GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Đức Thủy**

## QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính lĩnh vực văn hóa, gia đình, thể dục thể thao và du lịch trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SVHTTDL ngày /8/2020 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Thọ)*

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; hành vi, thái độ của công chức trong thực thi công vụ thông qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin PAKN).

b) Quy chế này không quy định việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

#### **2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Các Phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

b) Người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Hệ thống thông tin PAKN là Hệ thống phần mềm hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia: <https://pakn.dichvucong.gov.vn>.

#### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin PAKN**

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyển xử lý, xử lý và trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất và được thực hiện qua các chức năng của Hệ thống thông tin

PAKN hoặc theo quy trình văn bản thông thường; bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG, CÁCH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, trái với các quy định của pháp luật.

2. Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định, thái độ không đúng chuẩn mực đạo đức của cán bộ, công chức, viên chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong thực thi công vụ và hoạt động nghề nghiệp.

3. Những giải pháp, đề xuất sửa đổi, bổ sung quy định về thủ tục hành chính liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

#### **Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị**

1. Người dân, doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ trên mạng Internet <https://pakn.dichvucong.gov.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.

2. Người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị bằng hình thức gọi điện tới 0210 2222 555 (số máy lẻ 12)

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

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Hệ thống thông tin PAKN:

1. Sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt.

2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 4 Quy chế này.

3. Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 7. Giá trị phản ánh, kiến nghị được gửi trên Hệ thống thông tin PAKN**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và các nội dung trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin PAKN có giá trị như văn bản giấy.

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện việc tiếp nhận, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan liên quan trên Hệ thống thông tin PAKN; các văn

bản điện tử được ký số và gửi qua hệ thống thư điện tử công vụ giữa các cơ quan Nhà nước có giá trị như văn bản giấy.

### **Chương III. TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

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

##### **1. Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

Công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ là đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin PAKN; tổng hợp danh sách các phản ánh, kiến nghị để gửi Văn phòng Sở giải quyết theo quy định.

Các Phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị liên quan trả lời bằng văn bản. Văn bản trả lời được gửi tới Công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ để cập nhật trên Hệ thống thông tin PAKN và gửi tới người dân, doanh nghiệp.

##### **2. Đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị**

a) Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị. Văn phòng Sở phối hợp Công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ có trách nhiệm trả lời cho người dân, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 4 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Sở chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở đề nghị người dân, doanh nghiệp 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 4, Điều 6 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý nhà nước của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị. Công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ phối hợp với Văn phòng Sở chuyển phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để xử lý, trả lời theo quy định của pháp luật và thông báo cho người dân, doanh nghiệp được biết.

d) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du

lịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ phối hợp Văn phòng Sở có trách nhiệm gửi các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở tiếp nhận, xử lý và trả lời theo quy định của pháp luật.

đ) Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Sở hoặc thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các cơ quan khác trả lời nhưng người dân, doanh nghiệp không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị. Văn phòng Sở tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Giám đốc Sở xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **XỬ LÝ, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, phân loại và chuyển đến phòng chuyên môn. Phòng chuyên môn 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 ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ.

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều cơ quan, đơn vị thì Văn phòng Sở xác định đơn vị chủ trì và các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

#### **Điều 10. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 20 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị; trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ 07 ngày làm việc các cơ quan, đơn vị cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin PAKN hoặc thông qua hộp thư điện tử hoặc điện thoại, tin nhắn để thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc Công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin PAKN để trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

3. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin PAKN.

#### **Điều 11. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị**

Văn phòng Sở có trách nhiệm xác định độ mật của thông tin để cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin PAKN theo các hình thức được quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng Sở**

1. Đầu mối tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị trình lãnh đạo Sở chuyên phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đến các đơn vị để xử lý, trả lời theo chức năng, nhiệm vụ được giao.
2. Giúp Giám đốc Sở đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị.
3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp nhận, xử lý và trả lời những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau.
4. Chủ trì xây dựng, trình Giám đốc Sở ban hành Quy trình về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.
5. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính nhà nước, Hệ thống thông tin PAKN để người dân, doanh nghiệp biết, gửi phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ**

1. Làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin PAKN và qua số điện thoại tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công gửi Văn phòng Sở giải quyết theo quy định; đồng thời, tiếp nhận kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị cập nhật trên Hệ thống thông tin PAKN.
2. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp truy cập Hệ thống thông tin PAKN để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.
3. Liên hệ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.
4. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng chuyên môn**

Thủ trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở có trách nhiệm phân công công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo thẩm quyền được giao theo đúng quy trình và thời hạn được quy định tại Quy chế này.

#### **Điều 15. Chế độ thông tin báo cáo**

Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Giám đốc Sở, Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với phòng chuyên môn, công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời

phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với đơn vị thuộc Sở

**Điều 16. Điều khoản thi hành**

1. Văn phòng Sở chủ trì tổ chức, hướng dẫn, phối hợp phòng chuyên môn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh cần xử lý khác với quy định của pháp luật hiện hành, Công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, phối hợp với các phòng chuyên môn nghiệp vụ xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

