

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐẮK LẮK**

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

Số: *3717* /UBND-TH  
V/v tổ chức tiếp nhận, xử lý  
phản ánh, kiến nghị của người  
dân, doanh nghiệp

*Đắk Lắk, ngày 19 tháng 5 năm 2017*

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Công văn số 475/TTg-KSTT ngày 06/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ, về việc tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố:

a) Tổ chức phổ biến, thông tin đến người dân, doanh nghiệp và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về Hệ thống tiếp nhận, trả lời kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ: <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>. Niêm yết công khai các địa chỉ nêu trên tại nơi niêm yết và tiếp nhận thủ tục hành chính của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Nghiêm túc thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh của người dân và doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính; kịp thời tiếp nhận và xử lý đúng quy định những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền do cấp có thẩm quyền chuyển đến, gồm:

- Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính 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 hoặc gia nhập.

- Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân

c) Chỉ đạo xử lý dứt điểm phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; kịp thời hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc. Trường hợp nội dung kiến nghị của người dân, doanh nghiệp vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo, đề xuất để UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

d) Phân công trách nhiệm cho công chức làm nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của cơ quan, đơn vị; phối hợp

với các cơ quan có liên quan cập nhật tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị được chuyển đến qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

đ) Về báo cáo định kỳ:

Định kỳ hàng quý, các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách và các vấn đề liên quan gửi về Sở Kế hoạch và Đầu tư; những kiến nghị về thủ tục hành chính gửi về Sở Tư pháp trước ngày 20 của tháng cuối quý. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp tổng hợp, định kỳ gửi báo cáo về Sở Nội vụ trước ngày 22 của tháng cuối quý để báo cáo, phục vụ cuộc họp định kỳ của UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý dứt điểm những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính theo quy định.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền tới người dân, doanh nghiệp về Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ. Đồng thời, kịp thời thông tin về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; nêu gương những cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức làm tốt và công khai những cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức không thực hiện nghiêm túc.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan Trung ương và địa phương liên quan, có văn bản hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng Hệ thống tiếp nhận, trả lời kiến nghị của doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ theo quy định.

4. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan hướng dẫn, tổng hợp danh sách cán bộ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của từng cơ quan, đơn vị, địa phương và công khai danh sách theo quy định.

Nhận được Công văn này, các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện. / *mm*

Nơi nhận: *mm*

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Ban chỉ đạo CCHC của tỉnh;
- Báo Đắk Lắk, Đài PTTH tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh;
- Các phòng thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TH (Ph 70b)

**CHỦ TỊCH**



**Phạm Ngọc Nghị**