

Số: 02 /2016/QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 19 tháng 4 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính,  
giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU**

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 của Hội đồng nhân dân,  
Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

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 Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10 tháng 6 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 40/TTr-STP ngày 22 tháng 3 năm 2016 và Báo cáo thẩm định số 79/BC-STP ngày 16 tháng 3 năm 2016,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau”.

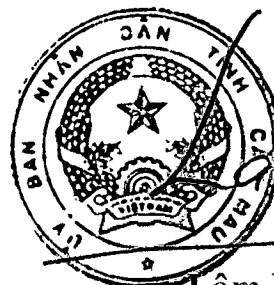
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau; Chủ tịch 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./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VB QPPL (Bộ Tư pháp);
- Cục Kiểm soát TTHC (Bộ Tư pháp);
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- TT.UBMTTQVN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Công TTĐT, TT Công báo - Tin học tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- NC (N106);
- Lưu: VT, Ktr55/4.

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



Lâm Văn Bi

## QUY CHẾ

**Đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính,  
giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 02 /2016/QĐ-UBND ngày 19/4/2016  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy chế này quy định những nguyên tắc, mục tiêu hoạt động đối thoại; những quy định cụ thể về tổ chức đối thoại; nội dung, hình thức và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động đối thoại về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

b) Những nội dung khác không được quy định cụ thể tại Quy chế này thì áp dụng theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và các quy định pháp luật khác có liên quan.

##### 2. Đối tượng áp dụng:

a) Các cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước các cấp, người có thẩm quyền liên quan đến hoạt động đối thoại về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

b) Các tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động đối thoại về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

#### **Điều 2. Nguyên tắc hoạt động đối thoại**

1. Việc tổ chức đối thoại phải đảm bảo tính dân chủ, công khai, minh bạch, trên tinh thần hợp tác, xây dựng, phát huy quyền dân chủ của nhân dân.

2. Đảm bảo nguyên tắc mọi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính phải được tiếp nhận đầy đủ, xử lý kịp thời, hiệu quả đúng quy định.

3. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cá nhân chịu trách nhiệm trước pháp luật và cơ quan cấp trên về trả lời các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính khi tham gia đối thoại.

4. Các cuộc đối thoại phải đảm bảo tính khách quan và tuân thủ đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Mục tiêu hoạt động đối thoại**

1. Kịp thời cung cấp thông tin và tuyên truyền, giải thích những chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước trong hoạt động cải cách thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp chính quyền, cơ quan nhà nước, hội, đoàn thể và nhân dân trong phối hợp thực hiện, kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân, tạo điều kiện cho nhân dân tự giác, tích cực tham gia hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Huy động, tạo điều kiện phát huy tối đa việc tham gia của cá nhân, tổ chức vào quá trình thực hiện mục tiêu cải cách thủ tục hành chính.

4. Đổi mới và đa dạng hóa phương thức thể hiện, phát huy sáng kiến, phương pháp tổ chức, cách làm phù hợp, hiệu quả của từng địa phương, đơn vị trong việc triển khai có hiệu quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

5. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện nhiệm vụ đối thoại với cá nhân, tổ chức về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

6. Thực hiện hiệu quả mục tiêu dân chủ hóa, công khai hóa mọi hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước để cá nhân, tổ chức theo dõi, giám sát việc thực hiện; phát huy quyền làm chủ, chủ động tham gia góp ý kiến của người dân, tổ chức đối với hoạt động của từng cơ quan hành chính nhà nước.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI**

#### **Điều 4. Các hình thức tổ chức đối thoại**

1. Đối thoại trực tiếp: Được tổ chức tại địa điểm cụ thể và huy động cá nhân, tổ chức tham dự tại địa điểm định trước thông qua các cuộc hội nghị, tọa đàm, truyền hình trực tiếp...

2. Đối thoại gián tiếp: Thực hiện thông qua hoạt động lấy phiếu khảo sát, điện thoại đường dây nóng, trả lời hòm thư góp ý...

3. Đối thoại lồng ghép: Thông qua kết hợp đối thoại trực tiếp và gián tiếp hoặc hình thức liên kết khác.

#### **Điều 5. Chuẩn bị đối thoại**

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tổ chức đối thoại có trách nhiệm xây dựng kế hoạch, dự kiến chương trình, địa điểm, nội dung, hình thức, thành phần tham dự đối thoại; quyết định tổ chức đối thoại hoặc phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức đối thoại và chuẩn bị các điều kiện tổ chức đối thoại.

2. Khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải tổ chức nghiên cứu, phân tích thống nhất nội dung trả lời; các phản ánh, kiến nghị vượt thẩm quyền phải xin ý kiến cấp trên hoặc hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức biết cơ quan có thẩm quyền trả lời.

3. Cơ quan, đơn vị tổ chức đối thoại phải thông báo công khai hình thức, thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung đối thoại cho cá nhân, tổ chức biết trong thời gian ít nhất là 15 ngày làm việc trước khi tổ chức đối thoại.

### **Điều 6. Quy trình tổ chức đối thoại**

1. Giới thiệu thành phần tham dự, nội dung và chương trình đối thoại.
2. Người chủ trì đối thoại phát biểu khai mạc nêu mục đích, ý nghĩa, nội dung và những yêu cầu đối với hoạt động đối thoại.
3. Người chủ trì điều hành hoạt động đối thoại để cá nhân, tổ chức thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị, tiếp nhận và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định.
4. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời hoặc xác minh trả lời những vấn đề được nêu ra tại buổi đối thoại. Đối với những vấn đề cần xác minh, kiểm tra làm rõ, thì trả lời sau. Đối với những vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết, những vướng mắc, khó khăn về nội dung giải quyết thì phải trao đổi, báo cáo kịp thời lên cơ quan, đơn vị cấp trên hoặc cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để thống nhất trả lời. Đối với những kiến nghị thuộc trách nhiệm của các cơ quan, ban, ngành khác thì giải thích rõ để cá nhân, tổ chức biết liên hệ giải quyết.

### **Điều 7. Thành phần tham gia đối thoại**

1. Cấp xã: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp chủ trì, điều hành đối thoại, có sự tham gia của các cán bộ chuyên môn có liên quan đến nội dung đối thoại, đại diện lãnh đạo Cấp ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội đồng nhân dân, Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ cùng cấp tham gia, giám sát. Mời lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện tham dự chỉ đạo; huy động cá nhân, tổ chức tham gia đối thoại.
2. Cấp huyện: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp chủ trì, điều hành đối thoại, có sự tham gia của thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc và trực thuộc có liên quan đến nội dung đối thoại, mời đại diện lãnh đạo cấp Ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội đồng nhân dân cùng cấp tham dự và Sở Tư pháp tham gia giám sát; huy động cá nhân, tổ chức tham gia đối thoại.
3. Cấp tỉnh: Người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực tiếp chủ trì hoặc đồng chủ trì điều hành đối thoại, mời đại diện lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh, Sở Tư pháp tham dự; huy động cá nhân, tổ chức tham gia đối thoại.

### **Điều 8. Nội dung đối thoại và ghi biên bản đối thoại**

1. Lựa chọn những lĩnh vực đối thoại có nội dung thiết thực, phù hợp với yêu cầu của cá nhân, tổ chức và chính quyền địa phương quan tâm trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quyền công dân... mỗi cuộc đối thoại phải có ít nhất từ 04 đến 05 lĩnh vực thuộc nội dung cần đối thoại.
2. Biên bản đối thoại phải ghi rõ ý kiến, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; kết quả đối thoại, ý kiến kết luận của người chủ trì. Biên bản phải được lưu trữ, theo dõi, đối chiếu kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

## **Điều 9. Cách thức đối thoại**

1. Đối thoại bằng ngôn ngữ tiếng Việt, hỏi và trả lời giữa các bên trực tiếp tham gia đối thoại.

2. Cá nhân, tổ chức đặt câu hỏi trực tiếp hoặc nêu phản ánh, kiến nghị bằng văn bản thông qua hòm thư góp ý, thư điện tử, điện thoại trực tiếp tại hội nghị đối thoại... để phản ánh, kiến nghị và được tiếp nhận trả lời.

3. Người chủ trì đối thoại phân tích, mở rộng những vấn đề liên quan, nếu thấy cần thiết thì kết luận từng nội dung ngay sau khi các bên thảo luận hoặc kết luận chung vào cuối buổi đối thoại.

## **Điều 10. Liên kết tổ chức đối thoại**

Các sở, ban, ngành tỉnh tự tổ chức đối thoại độc lập hoặc liên kết để tổ chức chung cuộc đối thoại; Ủy ban nhân dân cấp xã trong cùng địa giới hành chính của huyện có thể tổ chức độc lập hoặc cùng tổ chức chung cuộc đối thoại; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau phải đối thoại độc lập không thuộc diện liên kết.

## **Điều 11. Xử lý phản ánh, kiến nghị sau đối thoại**

1. Tất cả nội dung được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải được người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả lời bằng văn bản trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc đối thoại.

2. Trường hợp cần có thời gian thẩm tra, xác minh để xử lý hoặc cần thêm thời gian giải quyết để có kết quả trả lời thì phải trả lời bằng văn bản ngay sau khi đã có kết quả cụ thể nhưng không được kéo dài thời gian quá 30 ngày làm việc.

3. Trường hợp cá nhân, tổ chức không thống nhất kết quả trả lời có phản ánh, kiến nghị tiếp theo thì cơ quan, đơn vị đã giải quyết phải tổng hợp hồ sơ, báo cáo kết quả lên cơ quan, đơn vị cấp trên trực tiếp để xem xét trả lời tiếp theo trong thời hạn 15 ngày làm việc.

4. Tất cả văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải công khai trên phương tiện truyền thông hoặc đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị có văn bản trả lời; riêng Ủy ban nhân dân cấp xã phải công khai trên Trang Thông tin điện tử của cấp huyện.

## **Điều 12. Truyền thông hỗ trợ hoạt động đối thoại**

1. Cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp thực hiện đối thoại với cá nhân, tổ chức phải xây dựng chương trình và xác định các mục tiêu, định hướng và hình thức thể hiện hoạt động truyền thông hỗ trợ phù hợp từng giai đoạn cụ thể (giai đoạn chuẩn bị, giai đoạn thực hiện và giai đoạn xử lý kết quả sau đối thoại).

2. Truyền thanh trực tiếp hoạt động đối thoại với cá nhân, tổ chức tại Ủy ban nhân dân cấp xã, cấp huyện.

3. Truyền thanh, truyền hình trực tiếp hoặc thu thanh, thu hình phát sóng các cuộc đối thoại với cá nhân, tổ chức cấp tỉnh trên Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

### **Điều 13. Đảm bảo an ninh, trật tự trong đối thoại**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ trì tổ chức đối thoại có trách nhiệm phối hợp với cơ quan Công an để xây dựng giải pháp đảm bảo an ninh, trật tự cho cuộc đối thoại theo quy định của pháp luật.

### **Điều 14. Nguồn kinh phí tổ chức đối thoại**

Kinh phí chi cho hoạt động đối thoại được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10 tháng 10 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và nguồn kinh phí huy động hợp pháp khác.

## **Chương III TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐỐI THOẠI**

### **Điều 15. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

1. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau thực hiện đánh giá sáng kiến, mô hình tổ chức, cách làm hiệu quả báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét nhân rộng. Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp xử lý đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân làm không tốt, không nghiêm Quy chế này.

3. Theo dõi và tổng hợp tình hình, đánh giá kết quả thực hiện và báo cáo Bộ Tư pháp, Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Đảm bảo nguồn kinh phí và hướng dẫn, chỉ đạo các Phòng Tài chính cấp huyện đảm bảo nguồn kinh phí chi và thanh quyết toán hoạt động đối thoại theo quy định tại Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

### **Điều 17. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh**

Chỉ đạo các tổ chức thành viên phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành tỉnh và các cấp chính quyền, vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân, tổ chức tích cực tham gia phản biện xã hội đối với hoạt động đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo ảnh Đất Mũi và Báo Cà Mau**

Tuyên truyền vận động cá nhân, tổ chức tích cực tham gia hoạt động đối thoại. Phản ánh kịp thời những cơ quan, đơn vị có mô hình sáng tạo, hiệu quả trong hoạt động đối thoại; những cơ quan, đơn vị làm chưa tốt, những hành vi sai phạm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ đã được cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị để kịp thời phát hiện chấn chỉnh, xử lý theo quy định.

**Điều 19. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn**

1. Triển khai, tổ chức thực hiện nghiêm túc nội dung Quy chế này.
2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp về kết quả thực hiện nhiệm vụ đối thoại với cá nhân, tổ chức theo quy định.
3. Phối hợp với Báo, Đài thực hiện công tác truyền thông hỗ trợ cho hoạt động đối thoại.
4. Thực hiện các biện pháp, giải pháp để huy động tổ chức chính trị xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp, cá nhân, tổ chức khác tích cực tham gia thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính.
5. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Cà Mau tham mưu cấp ủy cùng cấp có giải pháp tăng cường sự lãnh đạo của đảng đối với hoạt động đối thoại.
6. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ đối thoại với cá nhân, tổ chức.
7. Thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất theo đúng quy định.

**Điều 20. Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia đối thoại**

1. Phải tuân thủ sự điều hành của người chủ trì, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.
2. Được tham gia và đưa ra các vấn đề để trao đổi, đối thoại, chất vấn thuộc các nội dung cuộc đối thoại. Phải bảo đảm thông tin, sự việc chính xác và chịu trách nhiệm về các thông tin, sự việc do mình đưa ra trước pháp luật.
3. Phải giữ gìn an ninh, trật tự nơi đối thoại. Không lợi dụng việc đối thoại để trù dập, bôi nhọ danh dự cá nhân, tổ chức, gây rối trật tự.
4. Tuân thủ các quy định của cuộc đối thoại. Tôn trọng sự điều hành và lắng nghe ý kiến của các đại diện tham gia đối thoại.
5. Người không đủ năng lực hành vi, người sử dụng rượu, bia hoặc các chất kích thích khác, người không có quyền và nghĩa vụ liên quan thì không được tham gia đối thoại.

**Chương IV  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 21. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Việc thực hiện đúng quy định về đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính tại Quy chế này là một trong các tiêu chí để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, cá nhân, làm cơ sở xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

2. Những cơ quan, đơn vị thực hiện không tốt phải làm rõ trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ tham mưu giúp việc và xử lý trách nhiệm theo quy định.

3. Nghiêm cấm và xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện hành vi trù dập hoặc hành vi khác đe dọa, gây phương hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 22. Trách nhiệm thi hành**

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời bằng văn bản về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Tư pháp) để tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế phù hợp theo quy định./.

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

