THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

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

Số: 574/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 25 tháng 4 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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 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 150/2016/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 26/2007/NĐ-CP của Chính phủ ngày 15 tháng 02 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số; Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP của Chính phủ ngày 15 tháng 02 năm 2007 quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

Căn cứ Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28 tháng 4 năm 2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016 - 2017, định hướng đến năm 2020;

Xét đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ website http://nguoidan.chinhphu.vn và http://doanhnghiep.chinhphu.vn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc

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

QUY CHẾ
Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ)

Chương I
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 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 cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua 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 (sau đây viết tắt là Hệ thống thông tin);

b) Quy chế này không quy định về 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 Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây viết tắt là các bộ, ngành, địa phương) tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin để 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 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 do Văn phòng Chính phủ xây dựng và được tích hợp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, tại địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn; http://doanhnghiep.chinhphu.vn.

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

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

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; 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. 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.

2. 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.

3. 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.

Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị

1. Người dân truy cập vào địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn để gửi phản ánh, kiến nghị.

2. Doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ http://doanhnghiep.chinhphu.vn để gửi phản ánh, kiến nghị.

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

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

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

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

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Hệ thống thông tin 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:

Các bộ, ngành, địa phương thực hiện tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến 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;

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, các bộ, ngành, địa phương thông tin 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, các bộ, ngành, địa phương 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, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các bộ, ngành, địa phương 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;

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, các bộ, ngành, địa phương tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hoặc thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các bộ, ngành, địa phương trả lời nhưng người dân, doanh nghiệp không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Chính phủ tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương, tổ chức có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

Điều 9. 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 liên quan hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 8 Quy chế này.

Điều 10. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp truy cập Hệ thống thông tin để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. 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.

3. 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.

Chương IV
XỬ LÝ, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 11. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương chuyển thông qua Hệ thống thông tin, cơ quan hành chính nhà

nước 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 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP).

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều bộ, ngành, địa phương thì bộ, ngành, địa phương tiếp nhận cần xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

Điều 12. 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 sau 07 ngày các bộ, ngành, địa phương cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin 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 các bộ, ngành, địa phương cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin 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.

Điều 13. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

Văn phòng Chính phủ, các cơ quan hành chính nhà nước được phân công xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin theo các hình thức được quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm thực hiện các quy định tại Điều 16, Điều 17, Điều 18 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và các quy định tại Quy chế này.

Điều 15. Xây dựng quản lý, vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp

1. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm:

a) Xây dựng, quản lý, vận hành Hệ thống thông tin thống nhất trên toàn quốc; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các bộ, ngành, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống thông tin;

b) Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác Hệ thống thông tin; ứng dụng chữ ký số và cải tiến quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp;

c) Giúp Thủ tướng Chính phủ đôn đốc các bộ, ngành, địa phương xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị;

d) Cấp tài khoản, hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;

đ) Phối hợp với Bộ Công an, Bộ Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống thông tin;

e) Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin.

2. Bộ Công an và Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Chính phủ thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin; kịp thời phòng, chống tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Hệ thống thông tin trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

3. Các bộ, ngành, địa phương có trách nhiệm:

a) Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ;

b) Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;

c) Xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương liên kết, tích hợp với Hệ thống thông tin.

Điều 16. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ tổng hợp, báo 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 bộ, ngành, địa phương trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

Điều 17. Khen thưởng

1. Người dân, doanh nghiệp có những 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 tại khoản 2, Điều 4 Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 20. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng Chính phủ chủ trì tổ chức, hướng dẫn, 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 các quy định của pháp luật hiện hành, Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định./.

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc