

Số: **4146** /QB-BCT

Hà Nội, ngày 17 tháng 8 năm 2011

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Bộ Công Thương

BỘ TRƯỞNG BỘ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Nghị định số 189/2007/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương

Căn cứ Nghị định số 44/2011/NĐ-CP ngày 14 tháng 6 năm 2011 sửa đổi, bổ sung Điều 3 Nghị định 189/2007/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,

QUYẾT ĐỊNH:


Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Bộ Công Thương.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ Công Thương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Bộ;
- Đăng website của Bộ; ✓
- Lưu: VT, KSTT.


Hồ Thị Kim Thoa

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

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Bộ Công Thương
(Ban hành kèm theo Quyết định số 4146/QĐ-BCT
ngày 17 tháng 8 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Công Thương)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công Thương theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 của Chính phủ.

Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức bằng hình thức phiếu lấy ý kiến.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các đơn vị, cá nhân thuộc Bộ Công Thương có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ.
2. Các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công Thương.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. *Quy định hành chính* là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công Thương do các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

2. *Phản ánh* là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với Bộ Công Thương về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự bất hợp pháp, bất hợp lý, thiếu đồng bộ và 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.

3. *Kiến nghị* là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại Khoản 2 Điều này và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

4. Các đơn vị thuộc Bộ Công Thương bao gồm: Các Vụ, Tổng cục, Cục, Thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ.

Chương II

NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh về hành vi: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

2. Phản ánh về nội dung các quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công Thương, gồm: Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp; quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công Thương.

Điều 5. Yêu cầu chung đối với phản ánh, kiến nghị

- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;
- Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính;
- 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;

Điều 6. Đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Văn phòng Bộ Công Thương là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm:

- Bố trí cán bộ trực điện thoại và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;
- Xây dựng các mẫu văn bản phục vụ cho quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị;
- Mở sổ theo dõi việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

b) Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính – Văn phòng Bộ Công Thương, số 21Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

- Số điện thoại chuyên dùng: 04. 222.02.115

- Email: kstthc@moit.gov.vn

- Website: <http://kstthc.moit.gov.vn>

Điều 7. Liên hệ với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

a) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính là đầu mối liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị (dưới đây gọi tắt là cá nhân, tổ chức).

b) Việc liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức được thực hiện qua các cách thức sau:

- Văn bản: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng ký, gửi cho cá nhân, tổ chức.

- Điện thoại: Chuyên viên được phân công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được sử dụng số điện thoại chuyên dùng trên đây để liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức.

- Thư điện tử (Email): Chuyên viên được phân công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị dự thảo nội dung, gửi file điện tử cho cá nhân, tổ chức qua địa chỉ kstthc@moit.gov.vn

c) Trường hợp cần thiết, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có thể mời cá nhân, tổ chức đến trao đổi trực tiếp về phản ánh, kiến nghị.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 8. Cách thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

Phòng Hành chính (bộ phận Văn thư) tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, vào sổ công văn đến và chuyển cho Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính để phân loại, xử lý.

2. Phản ánh, kiến nghị trực tiếp:

Cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính để phản ánh, kiến nghị. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính hướng dẫn cá nhân, tổ chức điền phản ánh, kiến nghị vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo mẫu kèm theo quy chế này).

3. Phản ánh, kiến nghị qua điện thoại:

Hình thức phản ánh, kiến nghị này phải được thực hiện qua số điện thoại chuyên dùng 04. 222.02.115. Chuyên viên tiếp nhận điện thoại phải ghi rõ thời gian nhận điện thoại, số điện thoại gọi đến, nội dung phản ánh, kiến nghị... và ký xác nhận vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo mẫu kèm theo quy chế này).

Chuyên viên tiếp nhận điện thoại cần khuyến khích các cá nhân, tổ chức xác nhận lại phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

4. Phản ánh kiến nghị bằng dữ liệu điện tử:

Phản ánh, kiến nghị bằng dữ liệu điện tử do cá nhân, tổ chức gửi qua hộp thư điện tử kstthc@moit.gov.vn hoặc qua hệ thống hỗ trợ trực tuyến tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị <http://kstthc.moit.gov.vn>

Trường hợp này Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính phải in thành văn bản.

5. Ngoài các hình thức trên, trường hợp cán bộ, công chức của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có thông tin về phản ánh, kiến nghị thông qua các nguồn tin khác như: báo chí, hội nghị, hội thảo,... thì chủ động điền vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, ghi rõ nguồn thông tin để có căn cứ xử lý tiếp.

Điều 9. Vào sổ theo dõi và phân loại phản ánh, kiến nghị

Sau khi hoàn thành việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính ghi chép phản ánh, kiến nghị vào Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (theo mẫu kèm theo Quy chế này) và tiến hành phân loại sơ bộ như sau:

1. Phản ánh, kiến nghị không đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 5, Quy chế này, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính liên hệ với cá nhân, tổ chức để hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

Trường hợp không thể liên hệ được với cá nhân, tổ chức (do tên, địa chỉ, số điện thoại không rõ ràng, không xác thực) thì Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính lưu hồ sơ và báo cáo Chánh Văn phòng hàng tuần/tháng.

2. Phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu: Trong thời hạn 03 ngày làm việc tính từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tiến hành nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị, liên hệ với cá nhân, tổ chức để làm rõ thông tin liên quan (nếu cần). Việc liên hệ được thực hiện theo quy định tại Điều 7, Quy chế này, sau đó tiếp tục phân loại và đề xuất xử lý. Đối với những phản ánh, kiến nghị phức tạp cần nhiều thời gian để nghiên cứu, thời hạn này là 05 ngày làm việc tính từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

Điều 10. Đề xuất xử lý phản ánh, kiến nghị

Trên cơ sở nghiên cứu và làm rõ thông tin liên quan, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính phân loại và đề xuất xử lý phản ánh, kiến nghị như sau:

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

a) Thuộc Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các Bộ, ngành khác: trong vòng 05 ngày làm việc tính từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng Bộ ký chuyển phản ánh, kiến nghị tới Văn phòng Bộ/Ủy ban nhân dân tỉnh có đối tượng được phản ánh, kiến nghị để xử lý theo thẩm quyền và gửi văn bản cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết. Đối với những phản ánh, kiến nghị phức tạp cần nhiều thời gian để xác minh, thời hạn này là 07 ngày làm việc tính từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Thuộc Bộ Công Thương: trong thời hạn 03 ngày làm việc tính từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng Bộ ký chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan, đơn vị được phản ánh, kiến nghị hoặc cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý cán bộ, công chức có hành vi được phản ánh, kiến nghị để xử lý theo quy định của pháp luật và yêu cầu báo cáo Bộ trưởng kết quả xử lý trong thời hạn cụ thể (tùy vào mức độ

phức tạp của vụ việc mà Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính ấn định cụ thể về thời hạn này).

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính

a) Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính không thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ Công Thương: Trong vòng 05 ngày làm việc Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng Bộ ký chuyển phản ánh, kiến nghị tới các Bộ, ngành hoặc Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị để xử lý theo thẩm quyền và gửi văn bản cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ Công Thương: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng Bộ ký chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ giúp Bộ soạn thảo quy định hành chính để nghiên cứu xử lý và yêu cầu báo cáo lại kết quả xử lý trong thời hạn từ 05 đến 07 ngày làm việc (thời hạn này không áp dụng đối với việc trả lời trên Hệ thống thông tin trực tuyến).

Đối với những phản ánh, kiến nghị phức tạp cần nhiều thời gian để xác minh, nghiên cứu, thời hạn này là 10 ngày làm việc tính từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính hành chính có thể báo cáo Chánh Văn phòng đề xuất với Bộ trưởng để chủ trì xử lý một số phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính nhạy cảm hoặc có tác động lớn đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân, hoặc đã được xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục kiến nghị.

Chương IV **QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ** **VÀ CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Điều 11. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Bộ, các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm xem xét xử lý theo đúng quy định của pháp luật, báo cáo Bộ trưởng kết quả xử lý trong thời hạn quy định và thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và Văn phòng Bộ (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) biết.

Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 12. Đôn đốc, kiểm tra việc xử lý phản ánh, kiến nghị

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính – Văn phòng Bộ Công Thương chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc Bộ; kịp thời báo cáo và tham mưu cho Bộ trưởng các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Điều 13. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tham mưu cho Chánh Văn phòng Bộ trình Lãnh đạo Bộ quyết định việc công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống hỗ trợ trực tuyến tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị <http://kstthc.moit.gov.vn> hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng (nếu cần).

Điều 14. Chế độ thông tin báo cáo

1. Hàng tháng, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tổng hợp kết quả tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc Bộ để báo cáo Lãnh đạo Bộ và thông báo trong hội nghị giao ban tháng của Bộ.

2. Hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Bộ (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) có trách nhiệm tổng hợp tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trình Lãnh đạo Bộ xem xét, quyết định báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

Chương V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Hiệu lực thi hành

Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với quy định tại Quy chế này đều được bãi bỏ.

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc các đơn vị phản ánh về Văn phòng Bộ (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỦ TRƯỞNG



Hà Thị Kim Thoa

Phụ lục 2

SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN & XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Ngày tháng nhận PAKN	Tên, ĐC, SĐT cá nhân, tổ chức gửi PAKN	Ngày tháng PAKN	Tóm tắt nội dung PAKN	Hình thức gửi PAKN	Người tiếp nhận PAKN	Kết quả xử lý của Văn phòng Bộ	Kết quả xử lý của các đơn vị	Ghi chú

www.LuatVietnam.vn