

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ

BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 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 08/6/2010 về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 87/2017/NĐ-CP ngày 26/7/2017 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 về 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;

Căn cứ Quyết định số 2131/QĐ-BTC ngày 04/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Quy chế hoạt động của Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 1534/QĐ-BTC ngày 28/6/2013 của Bộ trưởng Bộ Tài chính Phê duyệt định hướng phát triển Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính đến năm 2020;

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Tin học và Thống kê tài chính,

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 về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ”.

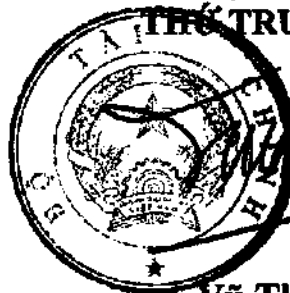
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 2672/QĐ-BTC ngày 28/10/2013 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Bộ Tài chính.

Cục trưởng Cục Tin học và Thống kê tài chính, Chánh Văn phòng Bộ Tài chính và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Bộ (để b/c);
- Công thông tin điện tử Bộ Tài chính;
- Lưu: VT, THTK (b).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Vũ Thị Mai

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 452/QĐ-BTC ngày 02 tháng 04 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính)

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 nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

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 đối với các đơn vị thuộc Bộ Tài chính và các công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Hệ thống thông tin Chính phủ*: 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> và liên kết tích hợp với Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính.

2. *Quy định hành chính*: là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính.



3. *Phản ánh*: là việc người dân, doanh nghiệp có ý kiến bằng văn bản hoặc hình thức khác với Bộ Tài chính về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: những vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không 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.

4. *Kiến nghị*: là việc người dân, doanh nghiệp có phản ánh với Bộ Tài chính theo quy định tại Khoản 3 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 sản xuất kinh doanh, đời sống nhân dân.

5. *Thông điệp dữ liệu*: là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

6. *Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính*: là hệ thống các Cổng thông tin điện tử và các Trang thông tin điện tử trong ngành Tài chính, bao gồm Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính và các Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ Tài chính.

Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh kiến nghị được tiếp nhận, xử lý theo quy chế này gồm:

a. Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, tổ chức của Bộ Tài chính.

b. Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính do Bộ Tài chính ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành 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.

c. 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 thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

a. Phản ánh, kiến nghị gửi đến Bộ Tài chính phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Khoản 1 Điều 3 Quy chế này; 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.

b. Phản ánh, kiến nghị gửi đến Bộ Tài chính phải đúng địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư điện tử, số điện thoại, đường dẫn truy cập công bố công khai trên Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính.

Điều 4. Hình thức phản ánh, kiến nghị

1. Bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, qua phiếu lấy ý kiến chuyên

đến Bộ Tài chính hoặc chuyển trực tiếp đến các đơn vị thuộc Bộ Tài chính.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị được thực hiện qua việc điền thông tin vào Phiếu lấy ý kiến do các đơn vị thuộc Bộ Tài chính gửi đến. Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ phạm vi những vấn đề cần lấy ý kiến và thực hiện thông qua một trong các cách thức sau:

- Gửi công văn lấy ý kiến trực tiếp cá nhân, tổ chức;
- Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng;
- Gửi thông điệp dữ liệu mạng máy tính điện tử (thư điện tử, lấy ý kiến công khai trên Cổng thông tin điện tử ngành tài chính).

2. Bằng thông điệp dữ liệu qua Hệ thống thông tin Chính phủ.

Nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và trả lời của các đơn vị thuộc Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ có giá trị như văn bản giấy.

Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phân loại, phối hợp và xử lý phản ánh kiến nghị của các đơn vị tiếp nhận trên Hệ thống thông tin Chính phủ có giá trị như văn bản giấy.

Điều 5. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Tại cơ quan Bộ Tài chính

- Bộ Tài chính, 28 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội.
- Số điện thoại: 024.22202828/ số máy lẻ: 2097; 2155.
- Địa chỉ thư điện tử: pakn@mof.gov.vn
- Fax:(84-24)2220.8091
- Gửi qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính tại địa chỉ <http://www.mof.gov.vn> hoặc người dân truy cập trực tiếp vào địa chỉ <http://nguoidan.chinhphu.vn>; doanh nghiệp truy cập trực tiếp vào địa chỉ <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> để gửi phản ánh kiến nghị.

2. Tại các đơn vị Tổng cục

Các Tổng cục thuộc Bộ (Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước, Ủy ban chứng khoán Nhà nước, Tổng cục Dự trữ nhà nước) có trách nhiệm công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử chuyên dùng, địa chỉ Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng/Trang Thông tin điện tử của đơn vị.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Bộ và Cục Tin học và Thống kê tài chính (Cục THPTK) là

đơn vị đầu mối của Bộ Tài chính tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị được chuyển đến Bộ Tài chính qua các hình thức. Tài khoản đăng nhập Hệ thống thông tin Chính phủ do Văn phòng Chính phủ cung cấp. Các đơn vị thuộc Bộ sử dụng tài khoản được cung cấp để đăng nhập, tiếp nhận và phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin Chính phủ (*lưu đồ quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của người dân, doanh nghiệp theo Phụ lục 01 kèm theo Quy chế này*).

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị gửi bằng văn bản, fax đến cơ quan Bộ Tài chính, Văn phòng Bộ trong phạm vi thẩm quyền quyết định hoặc trình Bộ chuyển Cục THTK phối hợp với các đơn vị liên quan cập nhật và xử lý trên Hệ thống thông tin Chính phủ trong thời hạn 01 ngày làm việc.

3. Trường hợp phản ánh, kiến nghị gửi bằng điện thoại, thư điện tử đến cơ quan Bộ Tài chính, Cục THTK có trách nhiệm tiếp nhận và cập nhật nội dung phản ánh kiến nghị vào Hệ thống thông tin Chính phủ trong thời hạn 01 ngày làm việc, thông tin cập nhật cần ghi rõ thời gian nhận phản ánh, kiến nghị, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử gửi đến, nội dung phản ánh, kiến nghị (*theo Phụ lục 02 kèm theo Quy chế này*) và ghi âm lại cuộc điện thoại của người dân, doanh nghiệp (nếu cần thiết) để tránh thiếu sót khi cập nhật thông tin.

4. Trường hợp phản ánh, kiến nghị gửi bằng thông điệp dữ liệu qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính và phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến qua Hệ thống thông tin Chính phủ, Cục THTK đăng nhập Hệ thống thông tin Chính phủ để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

5. Trường hợp phản ánh, kiến nghị qua Phiếu lấy ý kiến, đơn vị thuộc Bộ chủ trì gửi Phiếu lấy ý kiến tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và chuyển Cục THTK cập nhật vào Hệ thống thông tin Chính phủ trong thời hạn 01 ngày làm việc.

6. Trường hợp phản ánh, kiến nghị gửi trực tiếp đến các Vụ, Cục thuộc Bộ, đơn vị tiếp nhận chuyển Cục THTK cập nhật vào Hệ thống thông tin Chính phủ trong thời hạn 01 ngày làm việc.

7. Trường hợp phản ánh, kiến nghị gửi trực tiếp đến các Tổng cục thuộc Bộ, đơn vị tiếp nhận và cập nhật vào Hệ thống thông tin Chính phủ trong thời hạn 01 ngày làm việc và tổ chức phân loại, xử lý theo quy định.

Điều 7. Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

Cục THTK phân loại phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin Chính phủ và chuyển đến các đơn vị thuộc Bộ Tài chính để xử lý phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận. Các đơn vị thực hiện đánh giá và xử lý sơ bộ các phản ánh, kiến nghị như sau:

1. Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 3 Quy chế này, trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm thông tin cho người dân, doanh nghiệp biết việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do đồng thời cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

2. Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm thông tin đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị và cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

3. Các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của Bộ Tài chính, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị được giao chủ trì xử lý trong phạm vi thẩm quyền quyết định hoặc trình Bộ xem xét 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 và cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

4. Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung yêu cầu quy định tại Điều 3 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, các đơn vị thuộc Bộ Tài chính thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị như quy định tại Điều 8 Quy chế này.

5. Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung yêu cầu quy định tại Điều 3 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình, trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, đơn vị được giao chủ trì xử lý chuyển đến Cục THTK để phân loại chuyển đơn vị chức năng khác xử lý theo đúng thẩm quyền và cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

6. Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung yêu cầu quy định tại Điều 3 Quy chế này và thuộc thẩm quyền của hai hoặc nhiều đơn vị thuộc Bộ Tài chính, Cục THTK thực hiện chuyển một đơn vị chủ trì và các đơn vị phối hợp hoặc phân tách các nội dung phản ánh, kiến nghị để chuyển đến các đơn vị chủ trì xử lý theo đúng chức năng, thẩm quyền quy định.

Điều 8. Xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị nhận được, đơn vị được giao chủ trì xử lý hoặc phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và khoản 6, Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị tối đa là 15 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 đơn vị được giao chủ trì xử lý cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ để thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

3. 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 cán bộ, công

chức thuộc Bộ Tài chính. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các đơn vị được giao chủ trì xử lý, báo cáo Bộ kết quả xử lý và cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

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

a. Các đơn vị có trách nhiệm nghiên cứu trình Bộ xử lý trong 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị và cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ. Trong đó, phải xác định rõ và trình Bộ phê duyệt phương án xử lý. Trường hợp phải sửa đổi, bổ sung ban hành mới văn bản quy phạm pháp luật, phải xác định rõ các văn bản quy phạm pháp luật phải sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới để bố trí vào Chương trình xây dựng văn bản QPPL hàng năm để thực hiện.

b. Trường hợp phản ánh, kiến nghị có nội dung phức tạp liên quan đến nhiều đơn vị khác thuộc Bộ cần thời gian phối hợp, thống nhất ý kiến về phương án xử lý, đơn vị chủ trì có trách nhiệm xử lý trong thời hạn là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị và cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

c. 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 danh mục bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện theo quy định của pháp luật về bí mật nhà nước, không cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

5. Đối với phản ánh, kiến nghị về những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính:

Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, đơn vị được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm nghiên cứu báo cáo Lãnh đạo Bộ phương án áp dụng các giải pháp sáng kiến đối với các cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính về lĩnh vực do đơn vị mình chịu trách nhiệm quản lý theo quy định và cập nhật nội dung xử lý vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

Điều 9. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được công khai theo đúng quy định tại Điều 19, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Điều 2, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính gồm:

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc, Cục THTK hoặc các đơn vị được giao chủ trì (nếu được phân quyền) cập nhật kết quả phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

2. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp lên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính và Cổng thông tin điện tử của đơn vị trực thuộc Bộ Tài chính theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

3. Gửi công văn thông báo cho người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị (nếu có yêu cầu).

Trong một số trường hợp cần thiết, trình Lãnh đạo Bộ thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân thuộc Bộ trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Bộ có trách nhiệm:

a. Chủ trì quản lý, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc Bộ; Báo cáo Lãnh đạo Bộ thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để phù hợp với nhiệm vụ Chính phủ giao tại Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính (được sửa đổi bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP).

b. Chủ trì tiếp nhận các phản ánh kiến nghị được gửi tới cơ quan Bộ Tài chính qua hình thức văn bản, fax và chuyên Cục THTK để xử lý trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

2. Cục Tin học và Thống kê tài chính có trách nhiệm:

a. Tiếp nhận, cập nhật, phân loại, theo dõi tình hình xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

b. Đầu mối, phối hợp với Văn phòng Bộ làm việc với Văn phòng Chính phủ về việc tổng hợp, đề nghị cung cấp tài khoản sử dụng và tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

c. Chủ trì phối hợp với Văn phòng Chính phủ để liên kết tích hợp, trao đổi dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính giữa Công TTĐT ngành Tài chính với Hệ thống thông tin Chính phủ theo hướng dẫn của Chính phủ.

d. Bố trí trang thiết bị, đường truyền; quản lý an toàn tài khoản đăng nhập Hệ thống thông tin Chính phủ tại Bộ Tài chính để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

e. Phối hợp với Văn phòng Bộ thực hiện tổng hợp, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hỗ trợ việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc Bộ.

g. Triển khai chữ ký số (nếu có) đến các đơn vị thuộc Bộ để thực hiện ứng dụng chữ ký số trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

3. Các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm:

a. Bố trí công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị thuộc Bộ liên quan hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời.

b. Phối hợp với Văn phòng Bộ và Cục THTK để tiếp nhận, quản lý, sử dụng an toàn tài khoản trên Hệ thống thông tin Chính phủ; ứng dụng chữ ký số (nếu có) trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

c. 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 vào Hệ thống thông tin. Chịu trách nhiệm toàn bộ về nội dung thông tin về tình trạng, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị mình được cập nhật, công khai trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

d. Các Tổng cục thuộc Bộ có trách nhiệm phối hợp với Cục THTK để kết nối liên thông với chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Chủ trì tổng hợp thông tin, đề nghị cung cấp tài khoản cho các đơn vị cấp Vụ, Cục thuộc Tổng cục; hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị cấp Vụ, Cục thuộc Tổng cục tiếp nhận, xử lý, cập nhật tình trạng xử lý, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

4. Công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

a. 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.

b. 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.

c. 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 11. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc Bộ được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định của Luật Ngân sách.

Điều 12. Chế độ thông tin báo cáo

1. Cục THTK định kỳ ngày 25 hàng tháng hoặc đột xuất có trách nhiệm tổng hợp tình hình xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của Bộ Tài chính gửi Văn phòng Bộ để đưa vào báo cáo giao ban Bộ hàng tháng.

2. Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm gửi báo cáo về Văn phòng Bộ phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp

trong đó nêu rõ tổng số phản ánh, kiến nghị nhận được, tổng số phản ánh, kiến nghị đã trả lời, chưa trả lời. Đối với phản ánh, kiến nghị chưa trả lời nêu rõ lý do. Cục THTK có trách nhiệm thống kê, báo cáo phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Bộ Tài chính gửi Văn phòng Bộ để đôn đốc các đơn vị trả lời đối với những phản ánh, kiến nghị còn chậm chưa trả lời đúng hạn đồng thời báo cáo khi có yêu cầu của Văn phòng Chính phủ về tình hình thực hiện trả lời phản ánh, kiến nghị của Bộ Tài chính.

Điều 13. 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 Mục 1, Khoản 1.2, Điều 3 Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Thủ trưởng đơn vị 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. Công chức, viên chức, người đứng đầu đơn vị 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 14. Xử lý vi phạm

Công chức, viên chức, Thủ trưởng đơn vị 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 tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Tin học và Thống kê tài chính, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Đối với các Tổng cục thuộc Bộ, căn cứ Quy chế này và tình hình thực tiễn tại đơn vị, ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền của đơn vị trên Hệ thống thông tin Chính phủ (nếu có).

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Cục THTK để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

