

Số: **852** /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày **22** tháng **5** năm 2018

**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 Bộ Nội vụ**



**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

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 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 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 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;

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 Chánh Văn phòng Bộ và Giám đốc Trung tâm Thông tin,

**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 Bộ Nội vụ tại địa chỉ: <http://phananh.moha.gov.vn>.

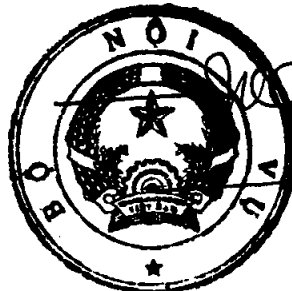
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, Giám đốc Trung tâm Thông tin, Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng Lê Vĩnh Tân (để báo cáo);
- Các Thủ trưởng;
- Các Bộ, CQ ngang Bộ, CQ thuộc CP (để phối hợp);
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW (để phối hợp);
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ (để thực hiện);
- Công thông tin điện tử Bộ Nội vụ;
- Lưu: VT, TTTT (05).

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Trần Anh Tuấn**

**QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị  
của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **852/QĐ-BNV**  
ngày **22** tháng **5** năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**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 các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ, ngành Nội vụ; hành vi, thái độ của công chức trong thực thi công vụ và hoạt động nghề nghiệp của viên chức tại Bộ Nội vụ và ngành Nội vụ 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 Bộ Nội vụ (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin PAKN).

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 cho các đối tượng sau:

a) Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ, các cơ quan, đơn vị có liên quan 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 PAKN 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 Bộ Nội vụ xây dựng và được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ, tại địa chỉ: <http://phananh.moha.gov.vn>.

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

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

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 PAKN hoặc theo quy trình văn bản thông thường; 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. Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ và ngành Nội vụ không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, trái với các quy định của pháp luật.

2. Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định, thái độ không đúng chuẩn mực đạo đức của cán bộ, công chức, viên chức của Bộ Nội vụ và ngành Nội vụ trong thực thi công vụ và hoạt động nghề nghiệp.

3. Những giải pháp, sáng kiến, đề xuất sửa đổi, ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ và ngành Nội vụ.

#### **Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị**

1. Người dân, doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ trên mạng Internet <http://phananh.moha.gov.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.

2. Người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị thông qua tin nhắn (SMS) tới đầu số **8088**.

3. Người dân, doanh nghiệp trực tiếp phản ánh, kiến nghị bằng hình thức gọi điện tới tổng đài **19001547**.

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

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

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 PAKN**

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

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện việc tiếp nhận, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan liên quan trên Hệ thống thông tin PAKN; các văn bản điện tử được ký số và gửi qua hệ thống thư điện tử công vụ giữa các cơ quan Nhà nước 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**

Trung tâm Thông tin là đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin PAKN; nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị; tổng hợp danh sách các phản ánh, kiến nghị để gửi Văn phòng Bộ giải quyết theo quy định.

Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị liên quan trả lời bằng văn bản; văn bản trả lời được gửi tới Văn phòng Bộ, Trung tâm Thông tin để cập nhật trên Hệ thống thông tin PAKN và gửi tới người dân, doanh nghiệp.

##### **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, Trung tâm Thông tin có trách nhiệm trả lời 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, Văn phòng Bộ chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ 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 nhà nước của Bộ Nội vụ, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Bộ có trách nhiệm chuyển phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để xử lý, trả lời theo quy định của pháp luật và thông báo cho người dân, doanh nghiệp được biết.

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 của Bộ Nội vụ, Văn phòng Bộ có trách nhiệm gửi đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ tiếp nhận, xử lý và trả lời theo quy định của pháp luật.

đ) Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ Nội vụ hoặc thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các cơ quan khác trả lời nhưng người dân, doanh nghiệp không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi

phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Bộ tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Bộ trưởng Bộ Nội vụ xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

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

### **Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Bộ chuyển thông qua Hệ thống thông tin PAKN hoặc theo đường công văn hoặc thư điện tử công vụ kèm file văn bản có chữ ký số đến cơ quan, đơn vị 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.

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều cơ quan, đơn vị thì Văn phòng Bộ xác định đơn vị chủ trì và các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

### **Điều 10. 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 07 ngày làm việc các cơ quan, đơn vị cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin PAKN hoặc thông qua hộp thư điện tử hoặc điện thoại, tin nhắn 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 cơ quan, đơn vị cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin PAKN hoặc thông qua hộp thư điện tử 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 PAKN.

### **Điều 11. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị**

Cơ quan, đơn vị được phân công xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm xác định độ mật của thông tin để cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin PAKN theo các hình thức được quy định tại Điều 19 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.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ**

1. Bố trí công chức làm đầu mối tiếp nhận, phân loại trình lãnh đạo Văn phòng Bộ chuyển phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đến các cơ quan, đơn vị để xử lý, trả lời theo chức năng, nhiệm vụ được giao.
2. Giúp Bộ trưởng Bộ Nội vụ đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị.
3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị của các bộ, ngành, địa phương tiếp nhận, xử lý và trả lời những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau.
4. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quy trình ISO về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Trung tâm Thông tin**

1. Bố trí viên chức làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị gửi Văn phòng Bộ giải quyết theo quy định; đồng thời, tiếp nhận kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị do các cơ quan, đơn vị chuyển đến và cập nhật trên Hệ thống thông tin PAKN.
2. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp truy cập Hệ thống thông tin PAKN để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.
3. 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.
4. Đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị; tổng hợp danh sách các phản ánh, kiến nghị để gửi Văn phòng Bộ giải quyết theo quy định.
5. 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.
6. Xây dựng, quản lý, phối hợp với các công ty viễn thông, công nghệ thông tin vận hành Hệ thống thông tin PAKN hoạt động an toàn thông suốt, bảo đảm đúng quy định; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống thông tin PAKN.
7. Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác Hệ thống thông tin PAKN; ứng dụng chữ ký số vào 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.

8. Cấp tài khoản, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin PAKN để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

9. Bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống thông tin PAKN.

10. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ và Trang thông tin điện tử về cải cách hành chính nhà nước về Hệ thống thông tin PAKN để người dân, doanh nghiệp biết, gửi phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ Nội vụ có trách nhiệm phân công công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo thẩm quyền được giao theo đúng quy trình và thời hạn được quy định tại Quy chế này.

#### **Điều 15. Chế độ thông tin báo cáo**

Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, Văn phòng Bộ chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin tổng hợp, báo cáo 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 các cơ quan, đơn vị.

#### **Điều 16. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

##### **1. Khen thưởng**

a) 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 3 Điều 4 Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

Thủ trưởng cơ quan, 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.

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, 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.

##### **2. Xử lý vi phạm**

Công chức, viên chức, Thủ trưởng cơ quan, 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 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 17. Kinh phí thực hiện**

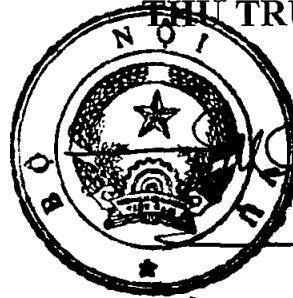
Công tác tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo Quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

### **Điều 18. Điều khoản thi hành**

1. Trung tâm Thông tin chủ trì tổ chức, hướng dẫn, phối hợp với Văn phòng Bộ 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 quy định của pháp luật hiện hành, Trung tâm Thông tin chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan báo cáo Bộ trưởng Bộ Nội vụ xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / *tu*

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Trần Anh Tuấn**