

# BỘ TƯ PHÁP


## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP QUA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Mã số: QT-VPB-11

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
		
<b>Nguyễn Thị Quỳnh Giang</b> Văn phòng Bộ	<b>Nguyễn Quốc Hoàn</b> Chánh Văn phòng Bộ	<b>Nguyễn Thanh Tịnh</b> Thứ trưởng Bộ Tư pháp





 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

## 1. MỤC ĐÍCH

Xác định rõ phạm vi, nội dung, trình tự thực hiện việc xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia; đồng thời, đảm bảo theo dõi, đôn đốc, đánh giá việc trả lời các phản ánh kiến nghị của các đơn vị thuộc Bộ.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này được áp dụng cho hoạt động tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia thuộc trách nhiệm trả lời của Bộ Tư pháp.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- 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.

- Nghị định số 92/2017/NCC-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

- Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.


- Quy chế làm việc của Bộ Tư pháp ban hành kèm theo Quyết định 2402/QĐ-BTP ngày 25/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

- Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ Tư pháp ban hành kèm theo Quyết định số 2503/QĐ-BTP ngày 04/10/2019 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

- Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

**4.1.** 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

 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
	<b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

vi quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước, do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

**4.2.** Cá nhân là công dân Việt Nam, người Việt nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài có phản ánh, kiến nghị.

**4.3.** Tổ chức là doanh nghiệp, hội, hiệp hội doanh nghiệp, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật có phản ánh, kiến nghị.

**4.4.** Phản ánh là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính.

**4.5.** Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định 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.

**4.6.** Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là hệ thống thông tin điện tử có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

**4.7.** Phản ánh kiến nghị và giải quyết phản ánh, kiến nghị trong quy trình này không bao gồm việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị: qua tiếp công dân; liên quan đến khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức theo quy định của pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; có chứa thông tin bí mật nhà nước; văn bản có dấu hiệu trái pháp luật.

**4.8.** Phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp bao gồm:

4.8.1. 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 cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.


4.8.2. Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế.

4.8.3. Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính.

4.8.4. Quy định hành chính không hợp pháp.

4.8.5. Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

4.8.6. Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

4.8.7. Phương án xử lý những phản ánh quy định tại các khoản 1,2,3,4,5 và 6 Điều này.

4.8.8. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

4.8.9. Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác theo quy định;

4.8.10. Thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

4.8.11. Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;


4.8.12. Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

4.8.13. Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.


4.9. Nội dung kiến nghị phải là những vấn đề thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ Tư pháp

## 5. NỘI DUNG

TT	Trình tự	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian	Văn bản, biểu mẫu sử dụng
----	----------	-----------------------	-----------	---------------------------


 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
	<b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

<b>B 1</b>	<p><b>Tiếp nhận và đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị:</b>          Chuyên viên Phòng Tổng hợp &amp; KSTTHC (đầu mối tiếp nhận của Bộ) sử dụng tài khoản được phân quyền thực hiện tiếp nhận và phân loại, đánh giá phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc Cổng Dịch vụ công quốc gia.</p> <p>- Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định, không thuộc phạm vi tiếp nhận của Hệ thống. Đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Bộ sau khi phân loại, đánh giá sẽ từ chối tiếp nhận và thông tin cho người dân, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.</p> <p>- Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung, chưa đầy đủ thông tin, đầu mối tiếp nhận gửi Mail cho người dân, doanh nghiệp đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.</p>	Phòng Tổng hợp & KSTTHC	02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị	
	<p>- Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định nhưng không thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của Bộ Tư pháp, đầu mối tiếp nhận 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/ hoặc từ chối tiếp nhận phản ánh,</p>		05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị	


 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
	<b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

	kiến nghị cùng với hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cơ quan có thẩm quyền trả lời.			
<b>B 2</b>	<p><b>Chuyển phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị thuộc Bộ (qua cán bộ đầu mối)</b>          Chuyên viên Phòng Tổng hợp &amp; KSTTHC (đầu mối tiếp nhận của Bộ) chuyển phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị thuộc Bộ (qua cán bộ đầu mối).          Cán bộ đầu mối tiếp nhận của các đơn vị thuộc Bộ sử dụng tài khoản được phân quyền thực hiện tiếp nhận và phân loại, đánh giá phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc Cổng Dịch vụ công quốc gia từ đầu mối tiếp nhận của Bộ chuyển, nếu không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị thì chuyển trả phản ánh, kiến nghị lại đầu mối tiếp nhận của Bộ.</p> <p>Cán bộ đầu mối đơn vị tập hợp các tài liệu, văn bản liên quan đến phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, trình Lãnh đạo đơn vị:          - Căn cứ chức năng nhiệm vụ và tính chất vụ việc; Lãnh đạo đơn vị phân công chuyên viên hoặc nhóm chuyên viên nghiên cứu, trả lời kiến nghị.          - Chuyên viên hoặc nhóm chuyên viên đơn vị thuộc Bộ</p>	<p>Các đơn vị thuộc Bộ</p>	<p>01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị</p>	
		<p>Các đơn vị thuộc Bộ</p>	<p>15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị</p>	




 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
	<b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

	<p>được phân công trả lời phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình sau đây:</p> <p>1. Đơn vị được phân công trả lời kiến nghị phải tiến hành xem xét các quy định của pháp luật có liên quan và có văn bản trả lời theo đúng hạn quy định tại Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021. Văn bản trả lời phải kèm theo ý kiến của Lãnh đạo Bộ phụ trách.</p>			
	<p>2. Đối với những phản, ánh kiến nghị phức tạp cần có sự phối hợp tham gia ý kiến của các đơn vị khác thuộc Bộ hoặc các Bộ, ngành khác có liên quan thì đơn vị được phân công trả lời phản ánh, kiến nghị có Công văn lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan đó. Trường hợp hết thời hạn quy định 15 ngày mà vẫn chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày thì phải thông tin lại cho đầu mối tiếp nhận của Bộ để cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống để thông tin cho người dân, doanh nghiệp</p>	Các đơn vị thuộc Bộ	Trường hợp hết thời hạn quy định 15 ngày mà vẫn chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày phải thông tin lại cho đầu mối của Bộ	
<b>B 3</b>	<p><b>Chuyên văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp cho đầu mối tiếp nhận của đơn vị</b></p> <p>Chuyên viên được phân công chuẩn bị và xây dựng văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chuyên văn bản đã phát hành cho đầu mối tiếp nhận của đơn vị (Văn</p>	Các đơn vị thuộc Bộ	Trong ngày làm việc, ngay sau khi văn bản ban hành	

 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
	<b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022


	bản trả lời phải kèm theo ý kiến của Lãnh đạo Bộ phụ trách)			
<b>B 4</b>	<p><b>Cập nhật văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp vào Hệ thống</b></p> <p>Đầu mỗi tiếp nhận của đơn vị sau khi nhận được văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị từ Chuyên viên được phân công xử lý gửi sẽ dùng tài khoản được phân quyền để cập nhật văn bản lên Hệ thống, đính kèm file trả lời (văn bản scan có số, chữ ký và dấu) và gửi lại cho đầu mỗi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Bộ để đăng tải công khai</p>	Các đơn vị thuộc Bộ	Chậm nhất là 01 ngày sau khi nhận được văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị	
<b>B 5</b>	<p><b>Công khai văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp vào Hệ thống thông tin trên Cổng Dịch vụ công quốc gia</b></p> <p>Sau khi nhận được văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị từ đầu mỗi tiếp nhận của đơn vị gửi lại qua Hệ thống, cán bộ đầu mỗi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Bộ dùng tài khoản được phân quyền truy cập vào Hệ thống để cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp và đăng tải công khai</p>	Phòng Tổng hợp & KSTTHC	02 ngày làm việc	
<b>B 6</b>	<p><b>Lưu hồ sơ:</b></p> <p>Phòng Tổ chức – Hành chính (Văn phòng Bộ) và đơn vị chủ trì lưu hồ sơ giải quyết phản ánh, kiến nghị theo Quy chế</p>	Bộ phận lưu trữ của Văn phòng bộ; Văn thư đơn vị	Theo quy định	

 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022
Văn thư, lưu trữ của Bộ		

## 6. HỒ SƠ LƯU

Hồ sơ liên quan đến quá trình trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được lưu như sau:

Stt	Tên hồ sơ	Phương pháp	Trách nhiệm lưu	Thời hạn lưu trữ
1	Tiếp nhận và đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp	Gửi đến qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc Cổng Dịch vụ công quốc gia	Phòng Tổng hợp - KSTTHC (đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Bộ)	02 năm
2	Chuyển phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị thuộc Bộ (qua cán bộ đầu mối)	Qua Hệ thống điện tử do Văn phòng Chính phủ xây dựng	Các đơn vị thuộc Bộ	02 năm
3	Chuyển văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp cho đầu mối tiếp nhận của đơn vị	Bằng văn bản giấy hoặc văn bản điện tử	Đơn vị chủ trì /Phòng Tổ chức - Hành chính (Văn phòng Bộ)	02 năm
4	Cập nhật văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp vào Hệ thống	Scan văn bản trả lời và chuyển qua Hệ thống điện tử do Văn phòng	Đơn vị chủ trì	02 năm

 <b>ISO 9001:2015</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Tiếp nhận và xử lý</b> <b>phản ánh, kiến nghị của</b> <b>người dân, doanh</b> <b>nghiệp qua Cổng Dịch</b> <b>vụ công Quốc gia</b>	Mã hiệu: QT-VPB-11
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

		Chính phủ xây dựng		
5	Công khai văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp vào Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc Cổng Dịch vụ công quốc gia	Qua Hệ thống điện tử do Văn phòng Chính phủ xây dựng	Phòng TH-KSTTHC (đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Bộ)	03 năm

## 7. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Không áp dụng