

7/PTT KE

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 267 /QĐ-LĐTĐBXH

Hà Nội, ngày 12 tháng 3 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 Chính phủ thuộc trách nhiệm của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Cổng Thông tin điện tử của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

TRUNG TÂM THÔNG TIN
Số: 207
Ngày: 21/03/2018
Chuyên: a. Cường, TTXK, PTĐ
Lưu:

ĐẾN

BỘ TRƯỞNG BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Căn cứ Nghị định số 14/2017/NĐ-CP ngày 17/02/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 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 23/11/2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 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 Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ 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;

Căn cứ Quyết định số 486/QĐ-LĐTĐBXH ngày 29/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc ban hành Quy chế làm việc của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,

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 thuộc trách nhiệm của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Cổng Thông tin điện tử của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội”.

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 và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các đ/c Thủ trưởng;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Cục KSTTHC - VPCP;
- Lưu: VT, TH.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Doãn Mậu Diệp



**BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH
VÀ XÃ HỘI**

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 thuộc trách nhiệm của Bộ Lao động -
Thương binh và Xã hội và Cổng Thông tin điện tử
của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 267/QĐ-LĐTBXH ngày 12/3/2018
của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)*

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. 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 thuộc lĩnh vực lao động, người có công và xã hội 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 và Cổng Thông tin điện tử của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin).

2. Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

3. Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (gọi tắt là các đơn vị và cá nhân) được Bộ phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến Hệ thống thông tin.

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>.

- Do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội xây dựng và được tích hợp trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ tại địa chỉ: <http://phananhkiennghi.molisa.gov.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 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; 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 TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ, TRẢ LỜI 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 thuộc lĩnh vực lao động, người có công và xã hội.
2. Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực lao động, người có công và xã hội 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. Phản ánh, kiến nghị các giải pháp, sáng kiến nhằm ban hành những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính mới thuộc lĩnh vực lao động, người có công và xã hội có tác động đến người dân, doanh nghiệp.
4. Nội dung phản ánh, kiến nghị phải được sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt. 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 5. 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 Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và của các đơn vị thuộc Bộ trên Hệ thống thông tin có giá trị như văn bản giấy.

Điều 6. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

Các đơn vị thực hiện tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin qua các địa chỉ: <http://nguoidan.chinhphu.vn>; <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>; <http://phananhkienngghi.molisa.gov.vn> hoặc qua công văn do Văn phòng Chính phủ chuyển đến Bộ và được Bộ phân công cho các đơn vị xử lý.

Thực hiện 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 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các đơn vị 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 đơn vị 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 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các đơn vị 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, đồng thời thông báo cho người dân, doanh nghiệp biết.

d) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội thì tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

đ) Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hoặc thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau nhưng không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội trả lời nhưng người dân, doanh nghiệp không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị thì đơn vị báo cáo Bộ để phối hợp với Văn phòng Chính phủ nghiên cứu, đề xuất Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Bố trí cán bộ, công chức hoặc bộ phận thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 6 Quy chế này.

Điều 8. 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.

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

1. Trên cơ sở tiếp nhận, phân loại các phản ánh, kiến nghị tại khoản 2 Điều 6 Quy chế này, các 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 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP).

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

2. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị:

a) Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 20 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị và phải được cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin để trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

Trường hợp hết thời hạn 20 ngày mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 07 ngày các đơn vị cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin để thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

b) 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 10. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị bằng văn bản của đơn vị cho người dân, doanh nghiệp phải đồng thời báo cáo Lãnh đạo Bộ và gửi tới Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Bộ, Cổng Thông tin điện tử của Bộ để được theo dõi.

2. Cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin theo một hoặc nhiều hình thức sau:

- Đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ qua địa chỉ: <http://phananhkiennghi.molisa.gov.vn>.

- Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Gửi công văn thông báo cho người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

- Các hình thức khác.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Xem xét, nghiên cứu, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước lĩnh vực được phân công phụ trách. Bố trí cán bộ của đơn vị làm đầu mối để theo dõi, tổng hợp việc tiếp nhận, phân loại, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

2. Đề xuất với Bộ hoặc các cơ quan cấp trên về việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ quy định hành chính thuộc lĩnh vực được giao quản lý thông qua việc xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị (nếu có).

3. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

4. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 12. 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 Bộ có trách nhiệm:

a) Giúp Bộ trưởng đôn đốc các đơn vị xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị.

b) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc Văn phòng Chính phủ, Trung tâm Thông tin trong việc cấp tài khoản, hướng dẫn các đơn vị 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.

c) Phối hợp với các đơn vị thuộc Văn phòng Chính phủ trong việc vận hành Hệ thống thông tin; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các đơn vị trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời đề xuất điều chỉnh, bổ sung những vấn đề liên quan.

d) 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. Trung tâm Thông tin có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Bộ và các đơn vị liên quan xây dựng Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ đảm bảo liên kết, tích hợp với Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ.

b) Xây dựng, quản lý cơ sở dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thông qua Hệ thống thông tin. Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu, Trung tâm Thông tin có trách nhiệm xử lý, phân tích kết quả gửi Văn phòng Bộ tổng hợp chung báo cáo Bộ.

c) Bố trí trang thiết bị, đường truyền, bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác Hệ thống thông tin. Xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ liên kết, tích hợp với Hệ thống thông tin.

d) Phối hợp với Văn phòng Bộ và các đơn vị liên quan trong việc cấp, 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 và của Bộ.

đ) Triển khai 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 thông qua Hệ thống thông tin.

Điều 13. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ, của Bộ, Văn phòng Bộ phối hợp với các đơn vị tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đến Bộ.

Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Cán bộ, công chức, viên chức, Thủ trưởng 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. Cán bộ, 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 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 15. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của các 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.

Điều 16. Điều khoản thi hành

Văn phòng Bộ chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh cần xử lý khác với các quy định hiện hành, Văn phòng Bộ chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định./.