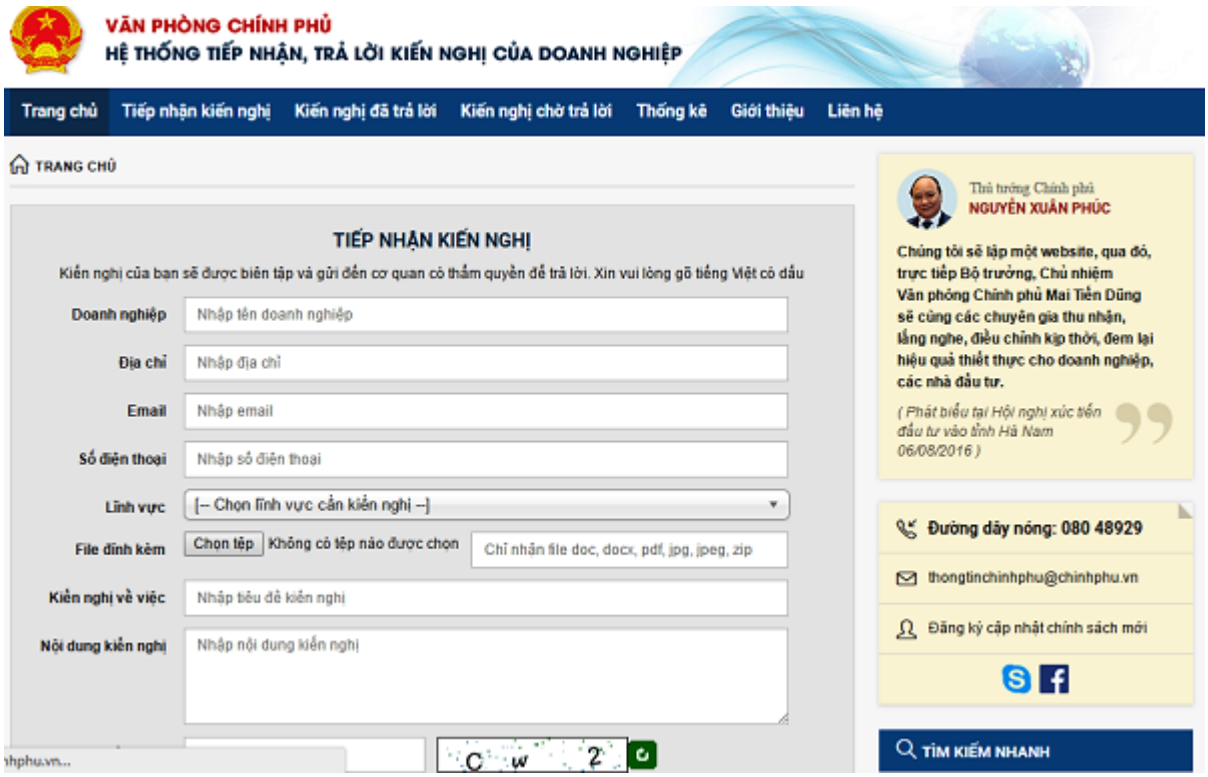
TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Quy chế tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp

20:41 28/04/2017

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 trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ (Hệ thống thông tin).



Giao diện hệ thống tiếp nhận, trả lời kiến nghị của doanh nghiệp

Nội dung phản ánh, kiến nghị gồm: 1- Hành vi chậm trễ, gây phiên 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; 2- Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính 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- 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.

Để gửi phản ánh, kiến nghị, người dân truy cập vào địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn; doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ http://doanhnghiep.chinhphu.vn.

Theo quy định, phản ánh, kiến nghị gửi qua Hệ thống thông tin phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; 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.

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Các bộ, ngành, địa phương thực hiện tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến Hệ thống thông tin; 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.

Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương chuyển thông qua Hệ thống thông tin, cơ quan hành chính nhà nước 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 14/2/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Trả lời phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 20 ngày

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 sau 7 ngày các bộ, ngành, địa phương cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin để thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 2 ngày làm việc các bộ, ngành, địa phương cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin để trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

Văn phòng Chính phủ, các cơ quan hành chính nhà nước được phân công xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin theo các hình thức được quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

PV