

CHÍNH PHỦ
Số: 20/2008/NĐ-CP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 14 tháng 2 năm 2008

NGHỊ ĐỊNH

Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính

CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Xét đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

NGHỊ ĐỊNH:

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Nghị định này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Nghị định này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Nghị định này áp dụng cho các đối tượng sau:

- Cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.
- Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Nghị định này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

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

5. Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại khoản 4 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 kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý

1. Tuân thủ pháp luật.
2. Công khai, minh bạch.
3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
6. Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

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.
2. Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế.
3. Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính.
4. Quy định hành chính không hợp pháp.
5. Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.
6. Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.
7. Phương án xử lý những phản ánh quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5 và 6 Điều này.
8. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 6. Hình thức phản ánh, kiến nghị

Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản.
2. Điện thoại.
3. Phiếu lấy ý kiến.

Điều 7. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

a) Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những cách thức sau:

- Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận;
- Thông qua dịch vụ bưu chính;
- Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, trang tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử).

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

c) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

c) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

d) Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

đ) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:

a) Chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể;

b) Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau:

- Gửi công văn lấy ý kiến;
- Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng;
- Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, lấy ý kiến công khai trên trang tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử);

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

d) Nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến.

Chương III

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 8. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Chính phủ giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và của các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước.

2. Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh), Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

4. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận phải tuân thủ quy trình sau:

- a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại các khoản 1, 2 Điều 7 Nghị định này;
- b) Nhận phản ánh, kiến nghị;
- c) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;
- d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

- Phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng các yêu cầu quy định tại các khoản 1, 2 Điều 7 Nghị định này;

- Phản ánh, kiến nghị về 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;

Trường hợp này, cơ quan tiếp nhận phải chuyển phản ánh kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận;

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận.

Trường hợp này, cơ quan tiếp nhận phải chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

đ) Lưu giữ hồ sơ các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử những phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình sau:

- a) Xác định nội dung cần lấy ý kiến;
- b) Xác định cá nhân, tổ chức là đối tượng cần lấy ý kiến;
- c) Lập Phiếu lấy ý kiến;
- d) Xác định cách thức gửi Phiếu lấy ý kiến và nhận ý kiến trả lời;

đ) Gửi Phiếu lấy ý kiến đến đối tượng thông qua một hoặc nhiều cách thức quy định tại điểm b khoản 3 Điều 7 Nghị định này;

e) Theo dõi, đôn đốc các cá nhân, tổ chức trả lời theo hạn định;

g) Vào sổ tiếp nhận khi nhận được các ý kiến trả lời;

h) Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá, phân loại;

i) Quyết định việc xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị tới cấp có thẩm quyền xử lý;

k) Lưu giữ hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

Điều 10. 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. Lắp đặt số điện thoại chuyên dùng, kết nối mạng máy tính điện tử và thiết lập địa chỉ website, email.
3. Công bố công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email theo quy định tại Điều 13 Nghị định này.
4. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 9 Nghị định này.

Điều 11. Trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.
2. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiễu khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

Điều 12. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

1. Có quyền phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính.
2. Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận thông báo về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.
3. Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày với các cơ quan hành chính nhà nước một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ.
4. Phản ánh, kiến nghị theo đúng hình thức, yêu cầu quy định tại Nghị định này.

Điều 13. Công khai trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ (Website Chính phủ) hoặc Trang tin điện tử (website) do Thủ tướng Chính phủ chỉ định.
2. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ có trách nhiệm công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang tin điện tử (website) của Bộ, cơ quan mình và niêm yết công khai tại trụ sở các cơ quan hành chính trực thuộc Bộ, cơ quan.