

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

QUY TRÌNH

**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN,
TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH THUỘC PHẠM VI
QUẢN LÝ CỦA BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

Mã số QT.VP.08
Lần ban hành 09
Năm ban hành 2022

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thị Bảy	Nguyễn Thị Kiều Nguyệt	Nguyễn Danh Huy
Chức vụ	Chuyên viên chính	Phó Chánh Văn phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

X	Bộ trưởng	X	Thứ trưởng
☐	Vụ Kế hoạch - Đầu tư	☐	Vụ Tài chính
☐	Vụ Kết cấu hạ tầng giao thông	☐	Vụ Vận tải
☐	Vụ Pháp chế	☐	Vụ Khoa học - Công nghệ và Môi trường
☐	Vụ Hợp tác quốc tế	☐	Vụ Tổ chức cán bộ
☐	Vụ Quản lý doanh nghiệp	X	Văn phòng Bộ
☐	Thanh tra Bộ		

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi
2	Nơi nhận	Sửa các cơ quan, đơn vị ở phần nơi nhận theo Nghị định số 56/2022/NĐ-CP ngày 24/8/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải
3	Mục đích	Thay thế “Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30/9/2011 và Thông tư số 36/2018/TT-BGTVT ngày 31/5/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30/9/2011...” bằng “Thông tư số 18/2022/TT-BGTVT ngày 20/7/2022”
3,4	Căn cứ pháp lý	- Bổ sung Nghị định số 56/2022/NĐ-CP ngày 24/8/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải; - Bổ sung Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Công Dịch vụ công quốc gia; - Thay thế “Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30/9/2011 và Thông tư số 36/2018/TT-BGTVT ngày 31/5/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30/9/2011...” bằng “Thông tư số 18/2022/TT-BGTVT ngày 20/7/2022”
4,5,6	Nội dung	- Thay thế “Phòng Hành chính” thành “Phòng Văn thư - Lưu trữ”; - Sửa lại Mục 5.5, 5.7 theo quy định tại Thông tư số 18/2022/TT-BGTVT

I. MỤC ĐÍCH

- Để thống nhất thực hiện các quy định liên quan đến công tác tiếp nhận và xử lý Phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với cán bộ công chức của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Văn phòng Bộ) trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính của Bộ Giao thông vận tải.

III. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Nghị định số 56/2022/NĐ-CP ngày 24/8/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

- 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;

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

- Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

- Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 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 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính

- Thông tư số 18/2022/TT-BGTVT ngày 20 tháng 7 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải hướng dẫn về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải.

IV. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

4.1. Thuật ngữ, định nghĩa

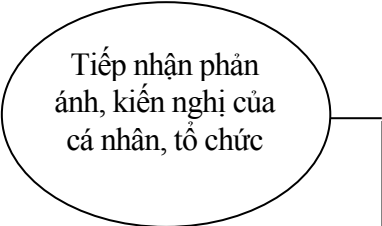
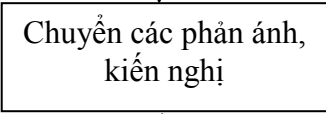
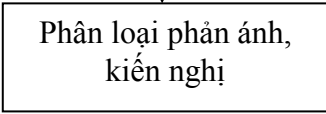
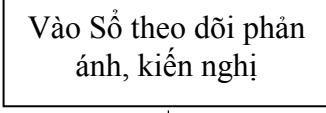
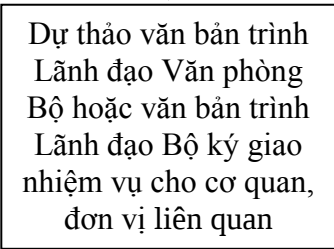
– Không có.

4.2. Chữ viết tắt

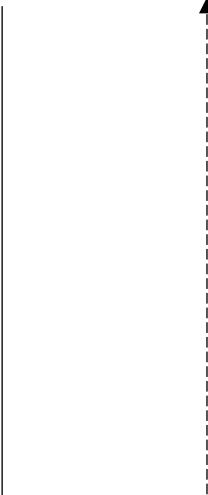
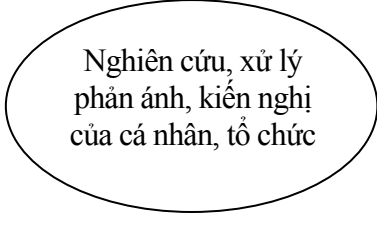
–Không có.

V. NỘI DUNG

Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, biểu mẫu
Phòng Văn thư - Lưu trữ, Phòng KSTTHC - Văn phòng Bộ		5.1 Phòng Văn thư - Lưu trữ chính tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp hoặc gửi qua hệ thống bưu chính; Phòng KSTTHC tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hình thức thông điệp dữ liệu điện tử, qua điện thoại <i>(Trường hợp nhận trực tiếp chuyển qua bước 5.2).</i>
Phòng Văn thư - Lưu trữ - Văn phòng Bộ		5.2 Phòng Văn thư - Lưu trữ chuyển các phản ánh, kiến nghị gửi trực tiếp hoặc gửi qua hệ thống bưu chính cho Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính.
Phòng KSTTHC - Văn phòng Bộ		5.3 Phòng KSTTHC tiếp nhận từ Phòng Hành chính các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp hoặc gửi qua hệ thống bưu chính và thực hiện phân loại các phản ánh, kiến nghị (bao gồm cả các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hình thức thông điệp dữ liệu điện tử, qua điện thoại và Cổng thông tin điện tử Chính phủ).
Phòng KSTTHC - Văn phòng Bộ		5.4 Phòng KSTTHC vào Sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị sau khi thực hiện việc phân loại các phản ánh, kiến nghị.
Phòng KSTTHC - Văn phòng Bộ		5.5 Phòng KSTTHC xây dựng dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng Bộ ký chuyển phản ánh, kiến nghị hoặc văn bản trình Lãnh đạo Bộ ký giao nhiệm vụ cho cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xử lý. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức thông điệp dữ liệu điện tử, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện việc đăng nhập vào Thư điện tử, Cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiếp nhận và phân loại và chuyển xử

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, biểu mẫu
		lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định. Cụ thể: - Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, các khoản 2, 3 và 5 Điều 6 Thông tư 18/2022/TT-BGTVT, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm trả lời cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do. - Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 5 Thông tư 18/2022/TT-BGTVT, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. - Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, các khoản 2, 3 và 5 Điều 6 Thông tư 18/2022/TT-BGTVT nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính 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 tổ chức, cá nhân được biết. - Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, các khoản 2, 3 và 5 Điều 6 Thông tư 18/2022/TT-BGTVT thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm gửi các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ tiếp nhận, xử lý và trả lời theo quy định của pháp luật.

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, biểu mẫu
		- Các phản ánh, kiến nghị có liên quan đến lĩnh vực giao thông vận tải 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, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Lãnh đạo Bộ xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.
Lãnh đạo Văn phòng Bộ, Lãnh đạo Bộ		5.6 Lãnh đạo Văn phòng Bộ xem xét dự thảo công văn chuyển phản ánh, kiến nghị hoặc Lãnh đạo Bộ xem xét dự thảo công văn giao nhiệm vụ. Nếu đồng ý ký dự thảo công văn và chuyển văn thư phát hành. Nếu không đồng ý, chỉnh sửa dự thảo công văn và trả lại Phòng KSTTHC chỉnh sửa, hoàn thiện (<i>Quay lại bước 5.5</i>).
Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ		5.7 Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ nghiên cứu, xử lý phản ánh, kiến nghị và có văn bản trả lời trực tiếp cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị và gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Phòng KSTTHC - Văn phòng Bộ và các cơ quan liên quan theo yêu cầu. Trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, các cơ quan, đơn vị cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để thông tin cho tổ chức, cá nhân. 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

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, biểu mẫu
		tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho tổ chức, cá nhân. 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.

VI. HỒ SƠ

- Không có.

VII. PHỤ LỤC

- Không có.