

BỘ TÀI CHÍNH

Số: 2672/QĐ-BTC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Bộ Tài chính

BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH

Căn cứ Nghị định số 118/2008/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài chính;

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

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

Căn cứ 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;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Bộ Tài chính.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Chánh Văn phòng Bộ và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /s/

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Bộ;
- Website của Bộ TC;
- Cục KSTTHC-BTP;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Sở Tài chính các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, PC.

KT. BỘ TRƯỞNG
TÀI CHÍNH

Trương Chí Trung

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Bộ Tài chính
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2672/QĐ-BTC
ngày 28 tháng 10 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Tài chính)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy chế 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 thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 của Chính phủ.

Quy chế này không điều chỉnh các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị thuộc Bộ Tài chính, cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

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 vi quản lý của Bộ Tài chính.

2. *Phản ánh* là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến bằng văn bản hoặc hình thức khác với Bộ Tài chính về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: Những vướng mắc trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất với các văn bản quy phạm pháp luật hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập.

3. **Kiến nghị** là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với Bộ Tài chính theo quy định tại Khoản 2 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 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính được tiếp nhận, xử lý theo quy chế này gồm:

1.1 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 cán bộ, công chức các đơn vị thuộc Bộ Tài chính.

1.2 Những quy định hành chính do Bộ Tài chính ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành không hợp pháp, hợp lý, không còn phù hợp với thực tế, không đồng bộ, thống nhất.

1.3 Những quy định hành chính do Bộ Tài chính ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

1.4 Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

Các phản ánh, kiến nghị đến Bộ Tài chính phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; 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.

Điều 4. Hình thức phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

Cá nhân, tổ chức trực tiếp chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị đến Bộ Tài chính theo quy định tại khoản 1 Điều 5 Quy chế này.

2. Phản ánh, kiến nghị qua điện thoại:

Việc phản ánh, kiến nghị được thực hiện qua điện thoại (04.22202828, số máy lẻ 7002). Chuyên viên được giao tiếp nhận điện thoại phải ghi rõ thời gian nhận điện thoại, số điện thoại gọi đến, nội dung phản ánh, kiến nghị và ký xác nhận vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo phụ lục số 1 kèm theo Quy chế này).

Trường hợp cần thiết, chuyên viên được giao tiếp nhận điện thoại đề nghị cá nhân, tổ chức xác nhận lại phản ánh, kiến nghị bằng văn bản hoặc bằng dữ liệu điện tử (email) đến địa chỉ btc_tthc@mof.gov.vn.

3. Phản ánh, kiến nghị bằng dữ liệu điện tử:

Việc phản ánh, kiến nghị được thực hiện qua hộp thư điện tử địa chỉ (btc_tthc@mof.gov.vn) hoặc qua Chuyên mục "Bộ thủ tục hành chính" trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính (http://www.mof.gov.vn/portal/page/portal/mof_vn/tthc).

4. Phản ánh, kiến nghị qua Phiếu lấy ý kiến:

Việc phản ánh, kiến nghị được thực hiện qua việc điền thông tin vào Phiếu lấy ý kiến do các đơn vị thuộc Bộ Tài chính gửi đến. Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ phạm vi những vấn đề cần lấy ý kiến và thực hiện thông qua một trong các cách thức sau:

- Gửi công văn lấy ý kiến trực tiếp cá nhân, tổ chức;
- Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng;
- Gửi thông điệp dữ liệu mạng máy tính điện tử (thư điện tử, lấy ý kiến công khai trên trang tin điện tử của đơn vị hoặc Cổng thông tin điện tử của Bộ Tài chính).

5. Ngoài các hình thức trên, Vụ Pháp chế có trách nhiệm nắm bắt, tổng hợp thông tin phản ánh, kiến nghị từ các nguồn khác như trên các phương tiện thông tin đại chúng, qua các hội nghị, hội thảo để kiến nghị xử lý theo quy định tại Quy chế này.

Điều 5. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Bộ Tài chính, số 28 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội.
2. Số điện thoại tiếp nhận: 04.22202828 (số máy lẻ: 7002).
3. Địa chỉ Email: btc_tthc@mof.gov.vn tại Chuyên mục "Bộ thủ tục hành chính" trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính (http://www.mof.gov.vn/portal/page/portal/mof_vn/tthc).

II. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Trường hợp phản ánh, kiến nghị bằng văn bản, Văn phòng Bộ trong phạm vi thẩm quyền quyết định hoặc trình Bộ quyết định giao đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp xử lý; đồng thời sao gửi Vụ Pháp chế để theo dõi, đôn đốc thực hiện.

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị qua điện thoại, email, Vụ Pháp chế có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận, bố trí cán bộ, công chức trực điện thoại và hướng dẫn cá nhân, tổ chức chuyển phản ánh, kiến nghị; mở sổ theo dõi việc tiếp nhận phản

ánh, kiến nghị và chuyển đến các đơn vị chức năng thuộc Bộ để xử lý theo quy định tại Quy chế này; đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp và báo cáo tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

3. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị được gửi trực tiếp đến tới các Tổng cục, Ủy ban Chứng khoán Nhà nước, Kho bạc Nhà nước, Vụ, Cục, Thanh tra Bộ, Thủ trưởng đơn vị làm thủ tục vào sổ, đóng dấu công văn đến và xử lý, giải quyết theo thẩm quyền, gửi kết quả để Vụ Pháp chế tổng hợp báo cáo Bộ theo quy định. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị không thuộc lĩnh vực được giao quản lý, đơn vị làm thủ tục chuyển Vụ Pháp chế để phân công theo quy định.

Điều 7. Vào sổ theo dõi và phân loại phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản quy định tại Khoản 1 Điều 5 Quy chế này, sau khi tiếp nhận, Vụ Pháp chế có trách nhiệm vào sổ theo dõi, đôn đốc thực hiện theo quy định tại Quy chế này.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại, email quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy chế này: Trong thời hạn 03 ngày làm việc tính từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Vụ Pháp chế có trách nhiệm phân loại chuyển đến các đơn vị thuộc Bộ có liên quan xử lý theo quy định tại Quy chế này.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này, trình Bộ có công văn thông báo cá nhân, tổ chức biết.

Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức thuộc Bộ Tài chính. Trong 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển của Văn phòng Bộ, Vụ Pháp chế, các đơn vị có trách nhiệm xử lý và báo cáo Bộ kết quả xử lý (đối với nội dung, phương án xử lý thuộc thẩm quyền của đơn vị). Trường hợp không thuộc thẩm quyền, đơn vị có trách nhiệm nghiên cứu, trình Bộ phương án xử lý.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức thuộc cơ quan Tài chính ở địa phương (Sở Tài chính, Phòng Tài chính, Ban Tài chính...). Trong vòng thời hạn 03 ngày làm việc tính từ ngày nhận văn bản chuyển của Văn phòng Bộ, Vụ Pháp chế, các đơn vị trình Bộ có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị tới Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có đối tượng được phản ánh, kiến nghị để xử lý theo thẩm quyền; đồng thời gửi văn bản cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính.

Các đơn vị có trách nhiệm nghiên cứu trình Bộ phương án xử lý trong 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển của Văn phòng Bộ, Vụ

Pháp chế, trong đó phải xác định rõ các văn bản quy phạm pháp luật phải sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới để bố trí vào Chương trình xây dựng văn bản QPPL hàng năm để thực hiện.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị này có nội dung phức tạp liên quan đến nhiều đơn vị khác thuộc Bộ cần thời gian phối hợp, thống nhất ý kiến về phương án xử lý, thời hạn này là 15 ngày làm việc tính từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Bộ, Vụ Pháp chế, các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý theo quy định của pháp luật và báo cáo Bộ trưởng Bộ Tài chính kết quả xử lý trong thời gian quy định; thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và gửi Vụ Pháp chế để tổng hợp báo cáo.

4. Vụ Pháp chế chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc Bộ; kịp thời báo cáo Lãnh đạo Bộ thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, đơn vị.

Điều 9. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được công khai theo đúng quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Pháp chế có trách nhiệm chủ trì phối hợp với Cục tin học và thống kê tài chính, các đơn vị được giao chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Chuyên mục "Bộ thủ tục hành chính" trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính (http://www.mof.gov.vn/portal/page/portal/mof_vn/tthc).

Trong một số trường hợp cần thiết, trình Bộ thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm; trước ngày 13 của tháng cuối quý, tháng 6, tháng 12 của năm, các đơn vị có trách nhiệm tổng hợp kết quả tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị (đối với các đơn vị có chức năng, nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính thì tổng hợp trong báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ theo quy định tại Nghị định 63/2010/NĐ-CP) gửi Vụ Pháp chế tổng hợp trình Bộ báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

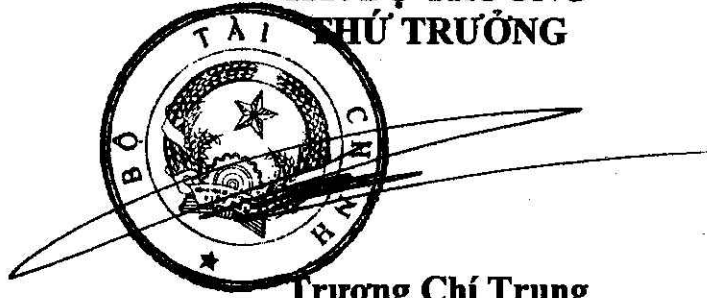
Điều 11. Trách nhiệm thi hành

Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Căn cứ Quy chế này, các đơn vị trực thuộc Bộ (Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải quan, Kho bạc nhà nước, Ủy ban Chứng khoán nhà nước, Tổng cục Dự trữ nhà nước) ban hành quy định và tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền của đơn vị theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Vụ Pháp chế để tổng hợp, báo cáo Bộ xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /.

**KT. BỘ TRƯỞNG
TẠI THỦ TRƯỞNG**



Trương Chí Trung

Phụ lục 1. PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị

Tên cá nhân, tổ chức	
Địa chỉ	
Số điện thoại	
Email	

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:.....

3. Hình thức phản ánh kiến nghị:

Văn bản

Điện thoại

Hội nghị, hội thảo

Hình thức khác (ghi rõ

4. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Giải pháp đề xuất (nếu có).

.....
.....
.....

6: Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có).

.....
.....
.....
.....

Chuyên viên tiếp nhận
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Phụ lục 2. SỔ THEO DÕI
TIẾP NHẬN & XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Ngày tháng nhận PAKN	Tên, ĐC, SDT cá nhân, tổ chức gửi PAKN	Ngày tháng PAKN	Tóm tắt nội dung PAKN	Hình thức gửi PAKN	Người tiếp nhận PAKN	Kết quả xử lý của Vụ Pháp chế	Kết quả xử lý của các đơn vị	Ghi chú