

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 36/2018/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 31 tháng 5 năm 2018

THÔNG TƯ

Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30 tháng 9 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải

Căn cứ Nghị định số 12/2017/NĐ-CP ngày 10 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

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;

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 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 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30 tháng 9 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải.

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30 tháng 9 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải

1. Bổ sung khoản 4 Điều 3 như sau:

“4. Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là hệ thống thông tin điện tử có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức”.

2. Bổ sung điểm đ khoản 1 Điều 5 như sau:

“đ) Thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận (địa chỉ thư điện tử: phananhkiennghi.tthc@mt.gov.vn), Cổng Thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải (địa chỉ truy cập: <http://www.mt.gov.vn>) hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (địa chỉ truy cập: <http://www.nguoidan.chinhphu.vn> và <http://www.doanhnghiep.chinhphu.vn>)”.

3. Sửa đổi điểm a khoản 3 Điều 5 như sau:

“a) Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại qua số điện thoại đường dây nóng 024.39411797 (trường hợp phản ánh, kiến nghị từ nước ngoài, gọi theo số 0084.2439411797) của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính trực thuộc Văn phòng Bộ Giao thông vận tải”.

4. Bổ sung khoản 5 Điều 5 như sau:

“5. Yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Phản ánh, kiến nghị phải gửi đúng địa chỉ thư điện tử, địa chỉ truy cập Cổng Thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải hoặc địa chỉ của Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đã được cơ quan tiếp nhận công bố công khai;

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; phông chữ của bộ mã ký tự chữ Việt (phông chữ tiếng Việt Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001;

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

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

đ) Đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp theo yêu cầu của hệ thống thông tin.”.

5. Sửa đổi khoản 2 Điều 6 như sau:

“2. 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 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 khoản 5 Điều 5 Thông tư này;

b) Đăng nhập Cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

c) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, khoản 5 Điều 5 Thông tư này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính gửi thông báo trên Hệ thống thông tin cho người dân, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do;

Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 4 Thông tư này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính gửi thông báo trên Hệ thống thông tin đề nghị người dân, doanh nghiệp 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 4, khoản 5 Điều 5 Thông tư này 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 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;

Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, khoản 5 Điều 5 Thông tư này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

d) Lưu giữ thông điệp dữ liệu về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận vào cơ sở dữ liệu của Công Thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.”.

6. Bổ sung Điều 9a vào sau Điều 9 như sau:

“Điều 9a. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

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

a) Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyên phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị trực thuộc hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời;

b) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định.

2. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

a) Quản lý, khai thác Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thống nhất trong Bộ.

b) Công bố công khai các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được cấp có thẩm quyền xử lý trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và Công thông tin điện tử của Chính phủ;

c) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ quản lý, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

3. Trách nhiệm của các Vụ, Thanh tra Bộ, Tổng cục, các Cục thuộc Bộ

a) Phối hợp với Văn phòng Bộ để cập nhật tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn của Văn phòng Bộ;

b) Báo cáo số liệu về phản ánh kiến nghị theo yêu cầu của Bộ (qua Văn phòng Bộ).

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

a) 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;

b) Liên hệ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cập nhật, bổ sung 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 hoặc trường hợp cần xác thực, làm rõ các thông tin liên quan;

c) 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.”.

7. Thay thế cụm từ “Trang thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải” bằng cụm từ “Công thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải” tại điểm a khoản 2 và điểm c khoản 4 Điều 5.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 16 tháng 7 năm 2018.

2. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Tổng cục trưởng, Cục trưởng, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Nguyễn Ngọc Đông