VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 18/2022/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 năm 2022

THÔNG TƯ
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

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 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ;

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư 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.

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Thông tư này hướng dẫn 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 (sau đây gọi là Bộ).

2. Thông tư này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với:

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc Bộ Giao thông vận tải có thẩm quyền 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.

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Quy định hành chính về giao thông vận tải 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 Giao thông vận tải, do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

2. Phản ánh là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với Bộ Giao thông vận tải về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính về giao thông vận tải, 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.

3. Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với Bộ Giao thông vận tải 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 về giao thông vận tải liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

4. Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi là Hệ thống thông tin) 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.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyển xử lý, xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Chương II
NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

Tổ chức, cá nhân có thể phản ánh, kiến nghị về những nội dung sau đây:

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, đơn vị thuộc Bộ; của cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ.

2. Sự không phù hợp với thực tế của quy định hành chính về giao thông vận tải.

3. Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính về giao thông vận tải.

4. Quy định hành chính về giao thông vận tải không hợp pháp.

5. Quy định hành chính về giao thông vận tải 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 về giao thông vận tải.

7. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6 và 9 Điều này.

8. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính về giao thông vận tải liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

9. Phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính lĩnh vực giao thông vận tải với những nội dung sau:

a) Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác theo quy định;

b) Thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

d) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

đ) Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

Điều 6. Hình thức phản ánh, kiến nghị và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Các hình thức phản ánh, kiến nghị

a) Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản;

b) Phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại;

c) Phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến;

d) Phản ánh, kiến nghị trực tiếp;

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: https://www.mt.gov.vn), Cổng Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải (địa chỉ truy cập: https:/dichvucong.mt.gov.vn, mục Phản ánh, kiến nghị) hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (địa chỉ truy cập: https:/dichvucong.gov.vn, mục Phản ánh, kiến nghị).

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

a) Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản gửi đến các địa chỉ sau:

Gửi trực tiếp tại Phòng Văn thư - Lưu trữ thuộc Văn phòng Bộ Giao thông vận tải số 80 Trần Hưng Đạo, Hà Nội; hoặc

Gửi qua hệ thống bưu chính đến Bộ Giao thông vận tải số 80 Trần Hưng Đạo, Hà Nội; hoặc

Gửi qua internet đến chuyên mục "Góp ý" trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải (địa chỉ truy cập: https://www.mt.gov.vn), mục Phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử Bộ Giao thông vận tải (địa chỉ truy cập: https:/dichvucong.mt.gov.vn) hoặc gửi thư điện tử đến địa chỉ: phananhkiennghi.tthc@mt.gov.vn cho Cơ quan tiếp nhận là "Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính" thuộc Văn phòng Bộ Giao thông vận tải (sau đây gọi là Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính).

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, bộ mã các ký tự chữ Việt Unicode TCVN 6909: 2001 ;

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.

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

a) Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại qua số điện thoại đường dây nóng 024.32151184 (trường hợp phản ánh, kiến nghị từ nước ngoài, gọi theo số 0084.2432151184) của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính trực thuộc Văn phòng Bộ Giao thông vận tải;

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.

4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến

Hình thức này chỉ áp dụng khi các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Giao thông vận tải muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể. Việc gửi Phiếu lấy ý kiến có thể thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức như:

a) Gửi công văn lấy ý kiến;

b) Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng;

c) Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng thông tin điện tử (thư điện tử, Chuyên mục "Góp ý" trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải).

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 Cổng Dịch vụ công quốc gia

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 Cổng Dịch vụ công quốc gia 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;

e) Phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (đối với tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia).

Chương III
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, GIAO NHIỆM VỤ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các phản ánh, kiến nghị gửi đến địa chỉ theo quy định tại điểm a khoản 2, điểm a khoản 3, điểm a khoản 5 Điều 6 Thông tư này được tiếp nhận như sau:

a) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính là đầu mối tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và đề xuất Lãnh đạo Bộ xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định;

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị gửi trực tiếp hoặc gửi qua hệ thống bưu chính, Phòng Văn thư - Lưu trữ thực hiện việc tiếp nhận theo quy định hiện hành về tiếp nhận văn bản đến và chuyển cho Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính để phân loại và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư này;

c) 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 lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư này;

d) Đối với các phản ánh, kiến nghị qua điện thoại, chuyên viên Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính nhận điện thoại có trách nhiệm ghi chép đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị theo mẫu quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư

này, vào Sổ theo dõi và phân loại và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư này;

đ) Đối với các phản ánh, kiến nghị trực tiếp, cán bộ, công chức của cơ quan Bộ được phân công tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn cá nhân, tổ chức thể hiện phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

2. Các phản ánh, kiến nghị gửi trực tiếp đến các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ thì cơ quan tiếp nhận có trách nhiệm trả lời cho cá nhân, tổ chức theo quy định đồng thời gửi Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính kết quả để tổng hợp báo cáo.

3. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ được phân trả lời hoặc được phân quyền trả lời phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có trách nhiệm tiếp nhận phối hợp với các đơn vị liên quan trả lời bằng văn bản theo mẫu quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này và gửi tới tổ chức, cá nhân đồng thời gửi tới Văn phòng Bộ hoặc cập nhật trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

Điều 8. Phân loại và giao nhiệm vụ xử lý phản ánh, kiến nghị

1. 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 này, 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.

2. Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 5 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 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.

3. 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 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 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.

4. 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 này 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.

5. 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.

Chương IV
XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Bộ chuyển thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc theo đường công văn hoặc thư điện tử công vụ kèm tệp tin văn bản có chữ ký số, cơ quan, đơn vị 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 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung bởi 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).

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều cơ quan, đơn vị thì Văn phòng Bộ xác định đơn vị chủ trì và các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

Điều 10. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, 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.

2. 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 tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

3. 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.

Điều 11. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm công khai kết quả xử lý đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của mình.

2. Văn phòng Bộ có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải.

3. Hình thức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 19 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung bởi 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).

Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

a) Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và đề xuất Lãnh đạo Bộ xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định;

b) Sử dụng tài khoản quản trị cấp cao để phân quyền quản trị, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; thu hồi quyền của người sử dụng trong trường hợp cán bộ, công chức, viên chức chuyển công tác hoặc không tiếp tục tham gia thực hiện quản trị, xử lý phản ánh, kiến nghị;

c) Công bố công khai các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được cấp có thẩm quyền xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng thông tin điện tử của Chính phủ;

d) Quản lý, khai thác và 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 thống nhất trong Bộ.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định;

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

c) Cập nhật tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị vào Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng dẫn của Văn phòng Bộ;

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

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ quản trị, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phải đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được phân quyền phù hợp để thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin;

b) 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;

c) 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;

d) 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.

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 15 tháng 9 năm 2022.

2. Bãi bỏ 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; Thông tư số 36/2018/TT-BGTVT ngày 31 tháng 5 năm 2018 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.

3. Quá trình thực hiện, trường hợp các văn bản được dẫn chiếu trong Thông tư này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo quy định của các văn bản mới đó.

4. 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

PHỤ LỤC I

Mẫu phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại

(Ban hành kèm theo Thông tư số 18/2022/TT-BGTVT ngày 20 tháng 7 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày..... tháng..... năm 20.....

PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI

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

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

Số điện thoại gọi đến:

Thời gian phản ánh, kiến nghị:..... giờ.... phút

Cán bộ nhận điện thoại
(Ký và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC II

Văn bản trả lời phản ánh kiến nghị

(Ban hành kèm theo Thông tư số 18/2022/TT-BGTVT ngày 20 tháng 7 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI **TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ (1)**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:...../.....	*....., ngày..... tháng..... năm 20.....*
V/v: trả lời phản ánh kiến nghị	

Kính gửi: Ông/Bà .....

.....(1)..... nhận được phản ánh, kiến nghị ngày...../...../20..... của Ông/Bà..... về việc..... gửi qua.....

Đối với phản ánh, kiến nghị nêu trên, ...(1)..... xin trả lời như sau:

.....

.....

Trân trọng./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Văn phòng Bộ;
- Lưu: ...(1).....

CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

(Chữ ký của người có thẩm quyền, dấu/chữ ký số của cơ quan, đơn vị)

Họ và tên

**** Ghi chú:***

[1] Tên cơ quan, đơn vị trả lời kiến nghị;