

Số: 674 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 01 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ

SỞ NỘI VỤ TỈNH GIA LAI
ĐẾN Số: 2641
Ngày: 14/7/2025
Chuyển.....
Số và ký hiệu HS:.....

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Nghị quyết số 03/NQ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2025 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 25/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

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 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 về sửa đổi Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ và Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ.

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

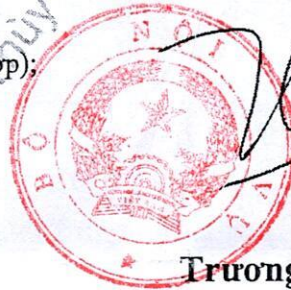
Quyết định này thay thế cho Quyết định số 852/QĐ-BNV ngày 22 tháng 5 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ và Quyết định số 267/QĐ-LĐTBXH ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ thuộc trách nhiệm của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Cổng thông tin điện tử của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin, Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các đ/c Thứ trưởng;
- Các Bộ, CQ ngang Bộ, CQ thuộc CP (để phối hợp);
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW (để phối hợp);
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ (để thực hiện);
- Công Dịch vụ công Quốc gia;
- Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ (để đăng tải);
- Lưu: VT, TTCNTT.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Trương Hải Long

-025 - Vụ Thị Thủy Chi - Văn phòng - 18:04 28/06/2025 - Vụ Thị Thủy Chi - Văn phòng



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

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp
của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 674 /QĐ-BNV ngày 01 tháng 7 năm 2025
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp (sau đây viết tắt là PAKNSKGP) của tổ chức, cá nhân thông qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến giải pháp của Bộ Nội vụ được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ và kết nối, liên thông dữ liệu với các Hệ thống thông tin phản ánh, kiến nghị khác có liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin PAKNSKGP).

b) Quy chế này không quy định việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ để tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp của tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân (bao gồm người dân, các tổ chức, doanh nghiệp, hộ kinh doanh...) gửi PAKNSKGP.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp là ý kiến, thông tin do tổ chức, cá nhân gửi đến Bộ Nội vụ để phản ánh thực trạng, khó khăn, vướng mắc, bất cập, hạn chế trong thực hiện hoặc đề xuất sáng kiến, giải pháp để điều chỉnh, hoàn thiện về quy định của pháp luật, cơ chế, chính sách, quy trình và thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ, ngành Nội vụ; hành vi, thái độ của công chức trong thực thi công vụ và hoạt động nghề nghiệp của viên chức tại Bộ, ngành Nội vụ.

2. Cá nhân là công dân Việt Nam, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài có PAKNSKGP.

3. Tổ chức là doanh nghiệp, hội, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, hộ kinh doanh và các tổ chức khác được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật có PAKNSKGP.

4. Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp của Bộ Nội vụ là hệ thống thông tin điện tử có chức năng hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, phân loại, xử lý, công khai kết quả xử lý về các PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân do Bộ Nội vụ xây dựng và được tích hợp trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ; kết nối, liên thông dữ liệu có liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ, tại địa chỉ: <https://pakn.moha.gov.vn>”

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp của tổ chức, cá nhân.

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

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, xử lý và trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất và được thực hiện qua các chức năng của Hệ thống thông tin PAKNSKGP hoặc theo quy trình văn bản thông thường; bảo đảm tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân gửi PAKNSKGP; việc tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền, thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp xử lý giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan.

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

5. Không xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo; PAKNSKGP không thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ; thông tin đề nghị hướng dẫn, giải đáp pháp luật; thông tin giới thiệu, quảng cáo sản phẩm kỹ thuật, công nghệ.

Chương II

NỘI DUNG, CÁCH THỨC, YÊU CẦU TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, SÁNG KIẾN, GIẢI PHÁP

Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp

1. Những cơ chế, chính sách, quy trình, thủ tục hành chính, dịch vụ công của Bộ, ngành Nội vụ không phù hợp với thực tế khi vận hành hoặc triển khai; không đồng bộ, không thống nhất, trái với các quy định của pháp luật.

2. Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định, thái độ không đúng chuẩn mực đạo đức của công chức, viên chức và người lao động của Bộ, ngành Nội vụ trong thực thi công vụ và hoạt động nghề nghiệp.

3. Những giải pháp, sáng kiến, đề xuất sửa đổi, ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, quy trình và thủ tục hành chính để đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Bộ, ngành Nội vụ.

Điều 5. Cách thức và thời gian gửi phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp

1. Tổ chức, cá nhân gửi PAKNSKGP tới Bộ Nội vụ thông qua một trong những cách thức sau:

a) Thông qua chức năng Tiếp nhận PAKNSKGP trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ Nội vụ; các hệ thống thông tin phản ánh, kiến nghị khác có liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ và được kết nối, liên thông dữ liệu về Cổng Thông tin điện tử của Bộ Nội vụ.

b) Thư điện tử của Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ (địa chỉ: congthdtdt@moha.gov.vn).

2. Thời gian gửi thông tin PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/ tuần.

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp

1. Được thể hiện bằng ngôn ngữ tiếng Việt, có dấu, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.

2. Nội dung PAKNSKGP phải trung thực, khách quan, rõ ràng, chính xác; có đầy đủ thông tin về tên (đối với tổ chức), họ và tên (đối với cá nhân), địa chỉ liên hệ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư điện tử của tổ chức, cá nhân gửi PAKNSKGP; không gửi nhiều lần PAKNSKGP có nội dung trùng lặp với nội dung PAKNSKGP đã gửi trước đó.

3. Không vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước; không vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng từ ngữ mang tính chất xúc phạm, chỉ trích, phê phán, quy chụp hoặc kích động đối với tổ chức, cá nhân.

4. PAKNSKGP không vi phạm quy định tại khoản 5 Điều 3 Quy chế này.

Điều 7. Giá trị phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP

1. Nội dung tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân gửi đến Bộ Nội vụ được công khai trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP có giá trị như văn bản giấy.

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện việc tiếp nhận, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị có liên quan trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP và các văn bản điện tử được ký số, gửi qua hệ thống thư điện tử công vụ giữa các cơ quan Nhà nước có giá trị như văn bản giấy.

Chương III

QUY TRÌNH PHÂN LOẠI, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI THÔNG TIN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, SÁNG KIẾN, GIẢI PHÁP

Điều 8. Các chức năng cơ bản của Hệ thống thông tin PAKNSKGP

1. Cho phép tổ chức, cá nhân gửi tới Bộ Nội vụ các PAKNSKGP; đánh giá mức độ hài lòng kết quả xử lý của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đối với PAKNSKGP.

2. Kết nối, tích hợp, liên thông dữ liệu với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Hệ thống phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp do Văn phòng Trung ương Đảng quản lý; các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin khác có liên quan.

3. Cập nhật thông tin về tình hình, kết quả xử lý PAKNSKGP của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cho tổ chức, cá nhân thông qua Hệ thống thông tin PAKNSKGP, thư điện tử, ... bao gồm:

- a) Thời điểm tiếp nhận PAKNSKGP của Bộ Nội vụ;
- b) Yêu cầu bổ sung thông tin, tài liệu có liên quan của cơ quan có thẩm quyền để có căn cứ xử lý PAKNSKGP;

c) Thời điểm kết quả xử lý PAKNSKGP được đăng tải trên Hệ thống PAKN.

4. Cung cấp giao diện để công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền truy cập phân loại, tiếp nhận, chuyển xử lý, công bố và theo dõi kết quả PAKNSKGP.

5. Các chức năng tra cứu, thống kê, tổng hợp, ... dữ liệu về PAKNSKGP.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển, xử lý phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp

1. Tiếp nhận, tổng hợp các PAKNSKGP

a) Trung tâm Công nghệ thông tin là đơn vị đầu mối tiếp nhận, tổng hợp các PAKNSKGP trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP của Bộ Nội vụ, Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Văn phòng Trung ương Đảng và chuyển Văn phòng Bộ giải quyết theo quy định.

Trường hợp Hệ thống thông tin PAKNSKGP của Bộ Nội vụ chưa kết nối, chia sẻ dữ liệu thông suốt với các Hệ thống thông tin PAKNSKGP của Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Văn phòng Trung ương Đảng, Trung tâm Công nghệ thông tin có trách nhiệm truy cập Hệ thống thông tin đó để tiếp nhận, phân loại, tổng hợp danh sách các PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân.

Trường hợp có các Hệ thống thông tin phản ánh, kiến nghị khác có liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ, Trung tâm Công nghệ thông tin có trách nhiệm phối hợp với đơn vị được Bộ giao chủ trì xử lý để phối hợp kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin PAKNSKGP của Bộ Nội vụ và thiết lập quy trình tiếp nhận, xử lý, trả lời thuận tiện, nhanh chóng.

b) Các PAKNSKGP không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này, Trung tâm Công nghệ thông tin có trách nhiệm trả lời cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

2. Phân loại, chuyển, theo dõi, đơn đốc các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ xử lý theo quy định

a) Trên cơ sở tiếp nhận các PAKNSKGP, Văn phòng Bộ xác định thời gian hoàn thành nhiệm vụ và chuyển cho các đơn vị có liên quan để xử lý thông qua Hệ thống thông tin PAKNSKGP hoặc Hệ thống quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành của Bộ Nội vụ.

b) Các PAKNSKGP đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này thuộc phạm vi giải quyết theo chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ, Văn phòng Bộ có trách nhiệm gửi các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ để tiếp nhận, xử lý và trả lời theo quy định của pháp luật.

c) Văn phòng Bộ đánh giá, phân loại, chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ tổ chức nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đối với các PAKNSKGP thuộc thẩm quyền xử lý của hai hay nhiều đơn vị khác nhau nhưng các đơn vị này không thống nhất được phương án xử lý hoặc đã được các đơn vị trả lời nhưng tổ chức, cá nhân không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi PAKNSKGP nhiều lần với cùng nội dung.

d) Trường hợp PAKNSKGP liên quan tới nhiều đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ thì Văn phòng Bộ xác định đơn vị chủ trì và các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

đ) Văn phòng Bộ chủ trì, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin thực hiện theo dõi, đơn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc xử lý các PAKNSKGP.

3. Xử lý, trả lời PAKNSKGP theo quy định

a) Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ được giao nhiệm vụ xử lý PAKNSKGP thực hiện kiểm tra, xác định nội dung, phạm vi, thẩm quyền theo quy định xử lý đối với thông tin PAKNSKGP được Văn phòng Bộ chuyển đến và thực hiện theo quy trình xử lý trong nội bộ cơ quan, đơn vị mình.

b) Sau khi xác định độ mật của thông tin để đề xuất mức độ công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP theo các hình thức được quy định tại Điều 19 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, các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ được phân công tiếp nhận, xử lý PAKNSKGP thực hiện gửi trả kết quả xử lý về Văn phòng Bộ để duyệt công khai trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP theo quy định.

4. Duyệt kết quả trả lời PAKNSKGP

a) Văn phòng Bộ tiếp nhận, duyệt kết quả trả lời PAKNSKGP của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ được giao nhiệm vụ xử lý trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP hoặc Hệ thống quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành của Bộ Nội vụ.

b) Đối với kết quả trả lời PAKNSKGP của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ đáp ứng yêu cầu nội dung, Văn phòng Bộ thực hiện duyệt kết quả và chuyển Trung tâm Công nghệ thông tin trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP hoặc qua Hệ thống

quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành của Bộ Nội vụ để thực hiện đăng tải công khai theo quy định.

5. Công khai kết quả trả lời PAKNSKGP

a) Trung tâm Công nghệ thông tin thực hiện đăng tải công khai các kết quả trả lời PAKNSKGP đã được Văn phòng Bộ duyệt và gửi đến trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP hoặc Hệ thống quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành của Bộ Nội vụ theo quy định.

b) Những PAKNSKGP sau khi được các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ trả lời và xác định độ mật, được hiển thị công khai trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP phục vụ các tổ chức, cá nhân khai thác, tra cứu.

c) Trường hợp các PAKNSKGP đã được công khai trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP, khi các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ phát hiện có nhầm lẫn, phải bổ sung, điều chỉnh thông tin... cần có văn bản gửi Văn phòng Bộ và Trung tâm Công nghệ thông tin đề nghị điều chỉnh, cập nhật bổ sung thông tin hoặc hủy công khai PAKNSKGP đồng thời thông báo cho tổ chức, cá nhân có liên quan về sự điều chỉnh này.

d) Hệ thống thông tin PAKNSKGP phải công khai số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, hướng dẫn hỗ trợ việc gửi PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân trên hệ thống; thời hạn xử lý PAKNSKGP theo quy định.

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

1. Tùy theo mức độ phức tạp của vấn đề, thời hạn xử lý, trả lời PAKNSKGP tối đa là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được PAKNSKGP.

2. Trường hợp hết thời hạn trên mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ 05 ngày làm việc, các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ được giao trả lời PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân gửi đến thông báo với Văn phòng Bộ đồng thời cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin PAKNSKGP và thông báo cho các tổ chức, cá nhân để biết thông qua hộp thư điện tử hoặc điện thoại, tin nhắn...

3. Đối với các PAKNSKGP không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được PAKNSKGP, Trung tâm Công nghệ thông tin có trách nhiệm trả lời cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

4. Đối với Các PAKNSKGP chưa rõ nội dung quy định tại Điều 4 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày PAKNSKGP được gửi tới Hệ thống thông tin PAKNSKGP, Văn phòng Bộ chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung PAKNSKGP.

5. Đối với Các PAKNSKGP đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày PAKNSKGP được gửi tới Hệ thống thông tin PAKNSKGP, Văn phòng Bộ có trách nhiệm chuyển PAKNSKGP tới các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xử lý, trả lời theo quy định của pháp luật và thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết.

6. Trường hợp PAKNSKGP do Văn phòng Bộ chuyển tới đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ để xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị mình, trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được PAKNSKGP, đơn vị nhận được PAKNSKGP thực hiện trả lại Văn phòng Bộ để xử lý.

7. Trường hợp kết quả trả lời PAKNSKGP của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có sự nhầm lẫn, không trùng khớp với nội dung PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân gửi đến, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết quả trả lời của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ, Văn phòng Bộ có trách nhiệm liên hệ với cơ quan, đơn vị chủ trì trả lời PAKNSKGP để làm rõ và thực hiện trả lại PAKNSKGP đó trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP hoặc qua Hệ thống quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành của Bộ Nội vụ để yêu cầu các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ xử lý lại và chuyển lại kết quả trả lời về Văn phòng Bộ để duyệt đăng tải công khai trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP.

8. Đối với các PAKNSKGP đã có kết quả xử lý và được các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ gửi về Văn phòng Bộ, trong thời hạn 02 ngày làm việc, Văn phòng Bộ có trách nhiệm duyệt kết quả và gửi Trung tâm Công nghệ thông tin đăng tải công khai trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP hoặc thông qua hộp thư điện tử để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

9. Đối với các PAKNSKGP có nội dung khẩn cấp thì cơ quan, đơn vị xử lý/người xử lý phải tiến hành xử lý ngay sau khi tiếp nhận. Đối với các PAKNSKGP có nội dung phức tạp, đặc thù, chưa thể xử lý ngay thì cơ quan, đơn vị xử lý/người xử lý phải báo cáo cấp có thẩm quyền, đồng thời thông tin tới tổ chức, cá nhân để biết thông qua hộp thư điện tử hoặc điện thoại, tin nhắn.

10. Các PAKNSKGP 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 PAKNSKGP.

Điều 11. Theo dõi, phản hồi, phân tích, đánh giá kết quả xử lý

1. Tổ chức, cá nhân gửi PAKNSKGP có quyền đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP. Kết quả đánh giá được Hệ thống thống kê, tổng hợp phục vụ công tác giám sát, đánh giá tình hình tiếp nhận, xử lý PAKNSKGP của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ.

2. Trung tâm Công nghệ thông tin định kỳ hàng tháng/quý/năm thực hiện báo cáo Bộ trưởng về tình hình tiếp nhận, xử lý PAKNSKGP của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Văn phòng Bộ

a) Tổ chức phân loại PAKNSKGP, xác định mức độ phức tạp, đề xuất thời hạn xử lý PAKNSKGP của các tổ chức, cá nhân gửi đến Bộ và chuyển đến các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có liên quan để xử lý, trả lời theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Chủ trì đơn đốc các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ tiếp nhận, xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các PAKNSKGP.

c) Tiếp nhận kết quả trả lời PAKNSKGP của đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ. Thực hiện trả lại và yêu cầu đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có liên quan hoàn thiện kết quả trả lời PAKNSKGP nếu phát hiện có sự nhầm lẫn, không trùng khớp với nội dung PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân gửi đến. Trường hợp kết quả trả lời đáp ứng yêu cầu, Văn phòng Bộ chuyển Trung tâm Công nghệ thông tin để đăng tải kết quả trả lời PAKNSKGP trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP.

d) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành Quy trình ISO về tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân.

đ) Chủ trì, phối hợp tổ chức các hội nghị, hội thảo chuyên đề hoặc đột xuất của Bộ về tiếp nhận, xử lý PAKNSKGP.

e) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện đánh giá, đề xuất khen thưởng cho các tổ chức, cá nhân có PAKNSKGP; cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKNSKGP hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định.

g) Thực hiện gửi kiến nghị tới các cơ quan có thẩm quyền để xử lý đối với các trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị sai sự thật; lợi dụng việc PAKNSKGP để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật nếu cần thiết.

2. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin

a) Tổ chức tiếp nhận, tổng hợp PAKNSKGP gửi Văn phòng Bộ giải quyết theo quy định; trả lời cho tổ chức, cá nhân về việc không tiếp nhận đối với các PAKNSKGP không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này; tiếp nhận kết quả giải quyết PAKNSKGP do Văn phòng Bộ chuyển đến và công khai trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân truy cập Hệ thống thông tin PAKNSKGP để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời PAKNSKGP.

c) Tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin PAKNSKGP trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống của Văn phòng Trung ương Đảng và các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin khác có liên quan.

d) Phối hợp với Văn phòng Bộ theo dõi, đơn đốc các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý PAKNSKGP; cung cấp thông tin, dữ liệu về tình hình xử lý PAKNSKGP của các cơ quan, đơn vị cho Lãnh đạo Bộ, Văn phòng Bộ

để phục vụ việc chỉ đạo cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý kịp thời, hiệu quả, đúng quy định.

đ) Cấp tài khoản, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin PAKNSKGP để tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân.

e) Xây dựng, phát triển và vận hành Hệ thống thông tin PAKNSKGP để phục vụ tốt hơn việc tiếp nhận, xử lý PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số, Kiến trúc Chính phủ điện tử của Bộ Nội vụ.

3. Trách nhiệm của Vụ Kế hoạch - Tài chính

Hàng năm, Vụ Kế hoạch - Tài chính có trách nhiệm bố trí kinh phí phục vụ các hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử Bộ Nội vụ theo kế hoạch ngân sách nhà nước hàng năm cấp cho Bộ và theo chế độ quy định.

4. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ

a) Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền được giao; theo quy trình và thời hạn được quy định tại Quy chế này.

b) Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc xử lý PAKNSKGP của công chức, viên chức được phân công xử lý.

c) Chịu trách nhiệm về việc chậm trễ xử lý hoặc không xử lý đối với các PAKNSKGP được phân công.

d) Khi thay đổi thông tin các thành viên tham gia quy trình xử lý, trả lời PAKNSKGP trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP, phải có văn bản gửi Văn phòng Bộ và Trung tâm Công nghệ thông tin để trao đổi và xử lý trên Hệ thống thông tin PAKNSKGP.

5. Trách nhiệm của công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp

a) Liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến PAKNSKGP trong trường hợp các PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

b) Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý PAKNSKGP.

6. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, sáng kiến, giải pháp

a) Tổ chức, cá nhân gửi nội dung PAKNSKGP theo Quy định tại quy chế này chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác, khách quan và đầy đủ thông tin do mình gửi; nghiêm cấm việc lợi dụng PAKNSKGP để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.

Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị sai sự thật, có thể phải chịu các trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

b) Tổ chức, cá nhân có quyền và trách nhiệm đánh giá, phản hồi kết quả xử lý PAKNSKGP. Việc đánh giá cần đảm bảo công tâm, khách quan, văn minh, đúng quy định của pháp luật.

Điều 13. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, Văn phòng Bộ chủ trì, phối hợp với Trung tâm Công nghệ Thông tin tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKNSKGP và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc xử lý, trả lời PAKNSKGP của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ.

Điều 14. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Khen thưởng

a) Tổ chức, cá nhân có những PAKNSKGP đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định tại khoản 1, khoản 3 Điều 4 Quy chế này thì được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Văn phòng Bộ trình Bộ trưởng xem xét khen thưởng cho tổ chức, cá nhân có PAKNSKGP trên cơ sở đề xuất của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, trả lời PAKNSKGP.

b) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức có thành tích đặc biệt xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân theo quy định của Quy chế này được xem xét đề xuất khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Xử lý vi phạm

Công chức, viên chức, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các PAKNSKGP của tổ chức, cá nhân nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý PAKNSKGP và quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh vướng mắc, các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ phản ánh bằng văn bản về Trung tâm Công nghệ thông tin để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.