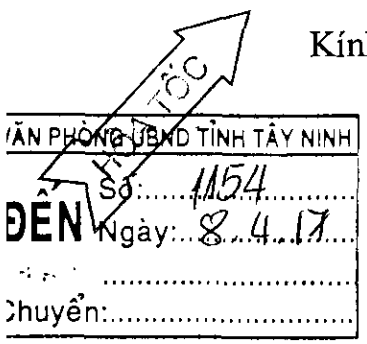
| THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
|---|---|
| Số: 475 /TTg-KSTT | *Hà Nội, ngày 06 tháng 4 năm 2017* |
| V/v tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp | |




Kính gửi:
- Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Tổng Giám đốc các cơ quan: Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Hệ thống tiếp nhận, trả lời kiến nghị của doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ: http://doanhnghiep.chinhphu.vn đã được đưa vào vận hành từ ngày 01 tháng 10 năm 2016, bước đầu thu hút sự quan tâm của cộng đồng doanh nghiệp. Nhằm gắn kết giữa Chính phủ với người dân trong hoạt động sản xuất, kinh doanh và các vấn đề thiết thực của đời sống, Thủ tướng Chính phủ đã giao Văn phòng Chính phủ mở kênh thông tin tương tác giữa Chính phủ với người dân để lắng nghe, tiếp nhận và xử lý kịp thời những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân qua Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn.

Để tổ chức thực hiện có kết quả công tác này, đáp ứng được kỳ vọng của người dân và cộng đồng doanh nghiệp, Thủ tướng Chính phủ yêu cầu:

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo, quán triệt tới người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính; kịp thời tiếp nhận và xử lý đúng quy định những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền do Văn phòng Chính phủ chuyển đến, gồm:

- Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;

- Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân.

Giao đơn vị và cán bộ, công chức đang làm nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp tại các bộ, ngành, địa phương tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các đơn vị chức năng của Văn phòng Chính phủ trong việc tiếp nhận, cập nhật tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và trả lời người dân, doanh nghiệp qua Hệ thống thông tin điện tử tại địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn và http://doanhnghiep.chinhphu.vn.

2. Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tổ chức nghiên cứu để đề xuất với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xử lý dứt điểm những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính:

- Liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước và đã được các cơ quan này xử lý nhưng không thống nhất được phương án xử lý;

- Đã được các bộ, ngành, địa phương xử lý nhưng người dân, doanh nghiệp vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị;

- Thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Trong quá trình xử lý, Văn phòng Chính phủ cần kịp thời báo cáo Thủ tướng Chính phủ và đăng tải công khai trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ về sự né tránh, thiếu hợp tác, chậm trễ, không thực hiện của các bộ, ngành, địa phương; huy động sự tham gia của các hiệp hội, các chuyên gia, nhà khoa học, cơ quan thông tấn, báo chí để bảo đảm khách quan, trung thực, tránh hình thức, đối phó.

3. Văn phòng Chính phủ cùng các bộ, ngành, địa phương thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ; công khai, minh bạch tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 20 ngày làm việc kể từ ngày phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận trên Hệ thống hoặc từ ngày cung cấp thông tin về tình hình xử lý trước đó; nghiên cứu ứng dụng chữ ký số và việc sử dụng các kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống trong quá trình chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian xử lý, giải

quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp. Định kỳ hàng quý, tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

4. Bộ Công an và Bộ Thông tin Truyền thông phối hợp với Văn phòng Chính phủ thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; kịp thời phòng, chống tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Hệ thống trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

5. Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền tới người dân, doanh nghiệp về hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ: http://nguoidan.chinhphu.vn và http://doanhnghiep.chinhphu.vn. Đồng thời, kịp thời thông tin về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp tại các bộ, ngành, địa phương; nêu gương những cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức làm tốt, người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị hữu ích và công khai những bộ, ngành, địa phương, cán bộ, công chức, không thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao./.

***Nơi nhận:***
- Như trên;
- TTg, các PTTg;
- Đài TNVN, Đài THVN, TTXVN;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTgCP, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Cổng TTĐT;
- Lưu: VT, KSTT(3).TH. 101

**THỦ TƯỚNG**

**Nguyễn Xuân Phúc**