

TTHC.

11. Ứng dụng công nghệ thông tin và các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong thực hiện TTHC.

12. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

**Cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện TTHC phải có trách nhiệm như thế nào?**

Điều 20 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP quy định cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện TTHC phải có trách nhiệm như sau:

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nhiệm vụ được giao trong quá trình thực hiện TTHC.

2. Phải tạo thuận lợi cho đối tượng thực hiện TTHC; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc trong thực hiện TTHC.

3. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá

nhân, tổ chức theo quy định.

4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện TTHC.

5. Chấp hành nghiêm túc các quy định của cấp có thẩm quyền về TTHC đã được người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố.

6. Chủ động tham mưu, đề xuất, sáng kiến cải tiến việc thực hiện TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC không phù hợp, thiếu khả thi.

7. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc thực hiện TTHC.

8. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

**Đối tượng thực hiện TTHC có những quyền và nghĩa vụ nào?**

Điều 21 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP quy định về quyền và nghĩa vụ của đối tượng thực hiện TTHC như sau:

1. Thực hiện đầy đủ các quy định về TTHC.

2. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định.

3. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.

4. Không được cản trở hoạt động thực hiện TTHC của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền.

5. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn

khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện TTHC.

6. Giám sát việc thực hiện TTHC; phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện TTHC.

7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện các quyết định hành chính và hành vi hành chính theo quy định của pháp luật.

8. Trực tiếp hoặc uỷ quyền cho người đại diện hợp pháp của mình tham gia thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

9. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

**Trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân được Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định như thế nào?**

Đề tạo điều kiện cho công dân thực hiện quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận và kiến nghị với cơ quan

nhà nước về các vấn đề của cơ sở, địa phương và cả nước đã được quy định trong Hiến pháp năm 2013, tại Điều 2 và Điều 4 Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân sau đây có trách nhiệm đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, bao gồm:

1. Các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân gồm: Chính phủ, bộ, cơ quan ngang bộ, tổng cục và tổ chức tương đương, cục, UBND các cấp, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, các cơ quan của Quốc hội, HĐND các cấp, Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán nhà nước.

2. Đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND các cấp có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của Luật này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

3. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập tổ chức việc tiếp công dân phù hợp với yêu cầu, quy mô, tính chất hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

Cơ quan trung ương của tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội quy định về việc tiếp công dân trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống mình; Chính phủ quy định cụ thể việc tiếp công dân tại các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập.

**Quy định của pháp luật về phản ánh, kiến nghị và khiếu nại, tố cáo có khác nhau không?**

*Kiến nghị, phản ánh* theo quy định tại Khoản 2, Điều 2 Luật Tiếp công dân năm 2013 là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

*Khiếu nại* theo quy định tại Khoản 1, Điều 2 Luật Khiếu nại năm 2011 là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người

có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

*Tố cáo* theo quy định tại Khoản 1, Điều 2 Luật Tố cáo năm 2011 là việc công dân theo thủ tục do Luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

**Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP được quy định như thế nào?**

Nghị định số 20/2008/NĐ-CP điều chỉnh đối với các 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;

không bao gồm các quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 5 Nghị định này quy định các nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính, bao gồm:

- 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

- Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế.

- Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính.

- Quy định hành chính không hợp pháp.

- Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

- Những vấn đề khác liên quan đến quy

định hành chính.

- Phương án xử lý những phản ánh về các nội dung được nêu trên.

- Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

**Việc công khai trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được quy định như thế nào?**

Theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-CP và Nghị định số 150/2016/NĐ-CP, Điều 12 Thông tư số 05/2014/TT-BTP thì các cơ quan, đơn vị hành chính các cấp có trách nhiệm thực hiện việc niêm yết công khai nội dung hướng dẫn và địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo Mẫu số 04 tại Phụ lục II kèm theo

Thông tư số 05/2014/TT-BTP; bao gồm các cơ quan, đơn vị sau:

1. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm công khai trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ hoặc Trang tin điện tử do Thủ tướng Chính phủ chỉ định.

2. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ có trách nhiệm công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang tin điện tử của Bộ, cơ quan mình và niêm yết công khai tại trụ sở các cơ quan hành chính trực thuộc Bộ, cơ quan.

3. UBND cấp tỉnh có trách nhiệm công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang tin điện tử của cơ quan mình và niêm yết công khai tại trụ sở các cơ quan hành chính trực thuộc.

4. Các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC tại địa phương có trách nhiệm niêm yết công khai trên bảng đặt tại trụ sở cơ quan mình.

5. Cơ quan, tổ chức được cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền ủy quyền thực hiện dịch vụ công có trách nhiệm niêm yết công khai trên bảng đặt tại trụ sở cơ quan mình.

Ngoài hình thức công khai nêu trên, các cơ quan trên có thể sử dụng các hình thức công khai khác tùy theo điều kiện từng cơ quan.

### **Rà soát, đánh giá TTHC là công việc như thế nào?**

Khoản 2, Điều 3 Thông tư số 07/2014/TT-BTP quy định: Rà soát, đánh giá TTHC là việc thống kê, tập hợp, đánh giá các TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành nhằm phát hiện đề kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc hủy bỏ những quy định về TTHC không cần thiết, không hợp lý, không hợp pháp, không đáp ứng được các nguyên tắc về quy định TTHC theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-

CP đã được sửa đổi, bổ sung.

Cơ quan chủ trì rà soát, đánh giá sử dụng Biểu mẫu rà soát, đánh giá TTHC và nội dung của các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và chi phí tuân thủ TTHC được hướng dẫn tại Thông tư số 07/2014/TT-BTP để rà soát, đánh giá về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và chi phí tuân thủ của TTHC và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan.

**Nội dung rà soát, đánh giá TTHC bao gồm những nội dung nào?**

Điều 28 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP quy định các nội dung rà soát, đánh giá TTHC bao gồm:

1. Rà soát, đánh giá về sự cần thiết của TTHC và các quy định pháp luật có liên quan đến TTHC được rà soát, đánh giá.

2. Rà soát, đánh giá về sự phù hợp của TTHC và các quy định pháp luật có liên quan đến TTHC được rà soát, đánh giá với mục tiêu quản lý nhà nước và những thay đổi về