

**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: 50/2011/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 30 tháng 9 năm 2011

**THÔNG TƯ****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 51/2008/NĐ-CP ngày 22 tháng 4 năm 2008 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 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 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;

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải 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 như sau:

**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.

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.

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

### **Điều 4. 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 và 6 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.

### **Điều 5. 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.
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 Hành chính thuộc Văn phòng Bộ Giao thông vận tải (sau đây gọi là Phòng Hành chính) 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 Trang thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải (<http://www.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); hoặc gửi thư điện tử đến địa chỉ: [phananhkienghi.tthc@mt.gov.vn](mailto:phananhkienghi.tthc@mt.gov.vn).
  - 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 04.39411797 của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính;
  - 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 Trang thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải).

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 6. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị gửi trực tiếp hoặc gửi qua hệ thống bưu chính, Phòng Hành chính 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 phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư này.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Trang thông tin điện tử của Bộ Giao thông vận tải hoặc qua thư điện tử, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận, vào Sổ theo dõi và phân loại phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư này.

3. Đối với 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 của Thông tư này, vào Sổ theo dõi và phân loại phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Thông tư này.

4. Trường hợp cán bộ, công chức của cơ quan Bộ được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ cá nhân, tổ chức có trách nhiệm hướng dẫn cá nhân, tổ chức thể hiện phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

### **Điều 7. Phân loại và giao nhiệm vụ xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm vào Sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị. Nếu phản ánh, kiến nghị chưa rõ ràng, không đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 5 của Thông tư này, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính liên hệ với cá nhân, tổ chức để hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

2. Sau khi xác minh, làm rõ thông tin (nếu có), Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính xem xét, phân loại phản ánh, kiến nghị và thực hiện theo quy định sau đây:

a) Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản đề Chánh Văn phòng Bộ trình Lãnh đạo Bộ phụ trách ký giao nhiệm vụ cho cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có chức năng, nhiệm vụ liên quan nghiên cứu, xử lý theo quy định;

b) Phản ánh, kiến nghị liên quan đến 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 các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Chánh Văn phòng Bộ thừa lệnh Bộ trưởng chuyển đến cơ quan, đơn vị liên quan xử lý;

c) Phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải, trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính dự thảo văn bản trình Chánh Văn phòng Bộ thừa lệnh Bộ trưởng chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật; đồng thời gửi văn bản đó cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị theo hình thức trực tiếp, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm xem xét, xử lý, trình Lãnh đạo Bộ quyết định hoặc trình Lãnh đạo Bộ giao nhiệm vụ cho cơ quan, đơn vị liên quan xử lý. Văn bản trình Lãnh đạo Bộ và kết quả xử lý đồng thời gửi Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ theo quy định.

## **Chương IV**

### **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm tổ chức xem xét, xử lý theo đúng thẩm quyền và đúng quy trình đã được pháp luật quy định; và gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Văn phòng Bộ.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao xử lý theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 7 của Thông tư này có trách nhiệm chủ trì và phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan xem xét, tham mưu cho Lãnh đạo Bộ xử lý và gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Văn phòng Bộ.

Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 14 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

#### **Điều 9. 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 quy định tại khoản 1 Điều 8 của Thông tư này.

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 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 10. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành sau 45 ngày, kể từ ngày ký.

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

**BỘ TRƯỞNG**

**Đinh La Thăng**

**Phụ lục**  
**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)