|  |  |
| --- | --- |
| **THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**  Số: /2025/QĐ-TTg | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày tháng năm 2025* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

**trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

**về văn bản quy phạm pháp luật**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ số 63/2025/QH15 ngày 18 tháng 02 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 64/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 87/2025/QH15 ngày 25 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22 tháng 6 năm 2023;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành**[Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-ban-hanh-van-ban-quy-pham-phap-luat-2025-so-64-2025-QH15-639239.aspx" \t "_blank);*

*Nghị định số 80/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về tổ chức thi hành văn bản quy phạm pháp luật;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Tư pháp;*

*Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định về Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật.*

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, phối hợp, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày tháng năm 2025.

**Điều 3.** Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và các cơ quan, tổ chức liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Ban Bí thư Trung ương Đảng;  - Ủy ban Thường vụ Quốc hội;  - Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;  - Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;  - HĐND, UBND các tỉnh, thành phố;  - Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;  - Văn phòng Tổng Bí thư;  - Văn phòng Quốc hội;  - Hội đồng dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;  - Văn phòng Chủ tịch nước;  - Tòa án nhân dân tối cao;  - Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;  - Kiểm toán nhà nước;  - Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;  - Cơ quan trung ương của các đoàn thể;  - VPCP: BTCN, các PCN; Trợ lý TTg; TGĐ Cổng TTĐTCP; các Vụ, Cục, Công báo;  - Lưu: VT, KSTT (3b). | **THỦ TƯỚNG**  **Phạm Minh Chính** |

|  |  |
| --- | --- |
| **THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị**

**trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

**về văn bản quy phạm pháp luật**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-TTg ngày tháng năm 2025)*

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quy trình, cơ chế phối hợp, trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị các quy định của pháp luật có mâu thuẫn, chồng chéo, không còn phù hợp trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật (sau đây gọi là Hệ thống).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý**

1. Việc tiếp nhận, xử lý, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện trên Hệ thống.

2. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật phải lấy tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị làm trung tâm; đảm bảo tuân thủ quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

3. Phản ánh, kiến nghị được xử lý theo đúng thẩm quyền, công khai, minh bạch; kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, kịp thời theo quy định hiện hành.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý, phối hợp xử lý cụ thể, rõ ràng; việc phối hợp xử lý đúng thẩm quyền, thời hạn, đảm bảo chặt chẽ, hiệu quả trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan.

5. Bảo đảm an toàn thông tin mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân trong việc tiếp nhận, lưu trữ, xử lý dữ liệu về phản ánh, kiến nghị.

**Điều 4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị và trả lời phản ánh kiến nghị**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị thể hiện mâu thuẫn, chồng chéo, không còn phù hợp trong văn bản quy phạm pháp luật và đảm bảo các yêu cầu sau:

a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, không viết tắt;

b) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

c) Không vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước;

d) Không vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục;

đ) 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;

e) Không gửi cùng một nội dung phản ánh, kiến nghị bằng nhiều hình thức và tới nhiều cơ quan khác nhau; không phản ánh, kiến nghị nhiều lần đối với cùng một nội dung sau khi đã được cơ quan có thẩm quyền trả lời đầy đủ, đúng quy định.

2. Văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật là văn bản chính thức của cơ quan, người có thẩm quyền:

a) Có dấu, chữ ký của cơ quan, người có thẩm quyền;

b) Được thể hiện theo định dạng file PDF;

c) Nội dung trả lời khoa học, dễ hiểu, dễ tiếp cận cho người phản ánh, kiến nghị.

**Điều 5.** **Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật**

Tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật có các quyền và trách nhiệm sau đây:

1. Phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật có mâu thuẫn, chồng chéo, không còn phù hợp thông qua tài khoản định danh điện tử VneID.

2. Được nhận kết quả trả lời trên Hệ thống theo thời hạn quy định tại Quy chế này.

3. Phản hồi và đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với các mức:

a) Rất hài lòng;

b) Hài lòng;

c) Không hài lòng;

d) Ý kiến khác (nếu có).

4. Chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về nội dung phản ánh, kiến nghị; không gửi nhiều lần với cùng nội dung phản ánh, kiến nghị tới Hệ thống.

5. Có thái độ đúng mực, tôn trọng và chấp hành sự hướng dẫn của cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 6. Quyền và trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật**

1. Cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Từ chối tiếp nhận, xử lý đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi điều chỉnh theo quy định tại Điều 1 hoặc các phản ánh, kiến nghị không đáp ứng yêu cầu tại Điều 4 Quy chế này;

b) Bố trí công chức hoặc bộ phận thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghịvề văn bản quy phạm pháp luật;

c) Thực hiện tiếp nhận, điều phối việc xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Quy chế này. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân truy cập Hệ thống để thực hiện phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật khi có yêu cầu;

d) Theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị.

2. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị là cơ quan có trách nhiệm rà soát văn bản quy phạm pháp luật theo quy định tại Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, có trách nhiệm sau:

a) Tiếp nhận, xử lý, tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; cập nhật, đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống theo quy định;

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong trường hợp nội dung liên quan đến phạm vi quản lý nhà nước của nhiều cơ quan, đơn vị.

**Chương II  
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ**

**PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT**

**Điều 7. Gửi phản ánh, kiến nghị**

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị về vướng mắc, bất cập, không phù hợp của văn bản quy phạm pháp luật thông qua Hệ thống theo một trong hai phương thức:

1. Sử dụng ứng dụng phản ánh chính sách trên thiết bị di động (app PACS);

2. Sử dụng trang thông tin (website): https://paknvbqppl.moj.gov.vn/;

**Điều 8. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

Tổ chức/người được giao làm đầu mối tham mưu tổ chức vận hành Hệ thống tại các Bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương sử dụng tài khoản đã được phân quyền, truy cập Hệ thống để thực hiện phân loại, tiếp nhận, chuyển phản ánh đến tổ chức/đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm tham mưu, xử lý.

**Điều 9. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Cơ quan, đơn vị được phân công xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện việc nghiên cứu, tham mưu trả lời phản ánh, kiến nghị thông qua chức năng tương ứng trên Hệ thống:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm xử lý: trả lời rõ ràng, trực tiếp vào nội dung kiến nghị trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; Trường hợp phản ánh, kiến nghị có nội dung phức tạp, liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của nhiều Bộ, cơ quan ngang bộ thì thời hạn giải quyết không quá 30 ngày làm việc;

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý: trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan/đơn vị đã tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền.

2. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhiều cơ quan thì cơ quan chủ trì thực hiện rà soát văn bản quy phạm pháp luật đang có phản ánh, kiến nghị là cơ quan có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để trả lời.

a) Việc chuyển phản ánh, kiến nghị để đề nghị phối hợp được thực hiện trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị. Cơ quan được yêu cầu phối hợp có trách nhiệm trả lời trong thời hạn 10 ngày;

b) Nội dung ý kiến phối hợp phải rõ ràng; không trả lời chung chung, thiếu trách nhiệm hoặc né tránh trách nhiệm; trường hợp quá thời hạn quy định mà cơ quan được lấy ý kiến không trả lời hoặc chậm trả lời thì được xác định là đồng ý với nội dung trả lời của cơ quan chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị;

c) Trong một phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của nhiều cơ quan thì cơ quan chủ trì thực hiện rà soát văn bản quy phạm pháp luật đang có phản ánh, kiến nghị, có trách nhiệm xử lý và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có liên quan để phối hợp trả lời theo quy định tại điểm a khoản này. Trường hợp cơ quan phối hợp không trả lời hoặc chậm trả lời thì cơ quanchủ trì thực hiện việc trả lời đối với nội dung thuộc phạm vi quản lý nhà nước của mình, đồng thời chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan phối hợp để thực hiện trả lời đối với phần nội dung thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan đó. Cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và Thủ tướng Chính phủ về việc không trả lời hoặc chậm trả lời theo quy định.

**Điều 10. Theo dõi, phản hồi, phân tích, đánh giá kết quả xử lý**

1. Tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật có thể phản hồi, đánh giá kết quả xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền trên Hệ thống.

2. Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị được Hệ thống thống kê, tổng hợp tự động phục vụ công tác giám sát, đánh giá tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 11. Thống kê** **việc tiếp nhận, xử lý phản ánh**

1. Bộ Tư pháp sử dụng tính năng trên Hệ thống để thống kê về số lượng phản ánh, kiến nghị mà các Bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương đã tiếp nhận; tình trạng xử lý; lĩnh vực văn bản được phản ánh, kiến nghị; kết quả đánh giá việc xử lý.

2. Số liệu thống kê được quản lý trên Hệ thống, bảo đảm tính công khai, minh bạch và khả năng tra cứu phục vụ công tác quản lý nhà nước.

**Điều 12. Chế độ báo cáo**

1. Các Bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về Bộ Tư pháp để tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

2. Nội dung báo cáo:

a) Tổng số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận được trong kỳ báo cáo;

b) Số phản ánh, kiến nghị đã trả lời, số phản ánh, kiến nghị trả lời quá hạn, số phản ánh, kiến nghị quá hạn nhưng chưa trả lời, lý do của việc xử lý quá hạn;

c) Các nội dung tiếp thu từ phản ánh, kiến nghị để làm cơ sở rà soát, sửa đổi, bổ sung, thay thế trong văn bản quy phạm pháp luật;

d) Khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, xử lý;

đ) Kiến nghị, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị;

e) Các nội dung khác (nếu có).

4. Thời hạn và niên độ báo cáo:

a) Định kỳ hàng năm trước ngày 15 tháng 12;

b) Đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

3. Các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố sửa dụng kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật làm nguồn dữ liệu đầu vào phục vụ cho công tác kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật, theo dõi thi hành và hoàn thiện hệ thống pháp luật.

**Chương III  
PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13. Ứng dụng, an toàn thông tin mạng và chia sẻ dữ liệu**

1. Các Bộ, cơ quan ngang bộ, Uỷ ban nhân dân các tỉnh, thành phố thực hiện các nhiệm vụ sau để đảm bảo sử dụng ứng dụng Hệ thống:

a) Tổ chức tích hợp Hệ thống với Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quang ngang bộ, địa phương để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật.

b) Bảo đảm Hệ thống hoạt động thông suốt, khả năng truy xuất, lưu trữ dữ liệu và hỗ trợ công tác giám sát, thống kê, tổng hợp.

c) Thực hiện bảo mật thông tin cá nhân theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và an ninh mạng. Các cơ quan, đơn vị phải áp dụng các biện pháp kỹ thuật để phòng, chống truy cập trái phép, tấn công mạng, mất hoặc rò rỉ dữ liệu theo quy định của pháp luật.

2. Bộ Tư pháp thực hiện kiểm tra, cập nhật phần mềm, nâng cấp Hệ thống theo quy định của pháp luật.

**Điều 14. Tổ chức thực hiện**

1. Bộ Tư pháp:

a) Chủ trì triển khai, quản lý, vận hành, nâng cấp Hệ thống; phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức tuyên truyền để các cá nhân, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng ứng dụng trong việc phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật có mâu thuẫn, chồng chéo, bất cập;

b) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Uỷ ban nhân dân các tỉnh, thành phố trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; trường hợp phát sinh vướng mắc vượt thẩm quyền thì kịp thời báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo;

c) Tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị từ các Bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương, báo cáo Thủ tướng Chính phủ theo quy định tại Điều 12 Quy chế này;

d) Tổ chức lựa chọn đối tác xây dựng, nâng cấp, bảo trì Hệ thống đảm bảo an toàn hệ thống Cấp độ 3 theo quy định của pháp luật.

2.Bộ Tài chính:

a) Bố trí kinh phí chi thường xuyên trong dự toán ngân sách hằng năm để các Bộ, cơ quan ngang bộ, Uỷ ban nhân dân các tỉnh, thành phố tổ chức quản lý, vận hành Hệ thống thông tin và triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Đề án được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt và quy định của pháp luật;

b) Phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, các cơ quan, tổ chức liên quan lập dự toán chi tiết kinh phí hằng năm bảo đảm cho việc vận hành, quản lý và sử dụng Hệ thống hiệu quả, đúng pháp luật.

3. Bộ Nội vụ chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan nghiên cứu xây dựng tiêu chí chấm điểm cải cách thủ tục hành chính trên cơ sở kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật; bổ sung kiểm tra việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là nội dung **kiểm tra công vụ trong** hoạt động của **cơ quan hành chính nhà nước.**

## 4. Bộ, cơ quan ngang bộ giao tổ chức pháp chế; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố giao Sở Tư pháp làm đầu mối, tham mưu tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của mình theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

5. Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Thông tấn xã Việt Nam, các cơ quan thông tấn, báo chí, Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, các Hiệp hội có trách nhiệm truyền thông để người dân, doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức biết và chủ động khai thác, sử dụng tiện ích của hệ thống trong quá trình phản ánh, kiến nghị vướng mắc trong hệ thống pháp luật.

6. Đề nghị Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao phối hợp với các bộ, ngành vận hành Hệ thống đảm bảo hiệu quả, thông suốt; Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội thành viên tuyên truyền để hội viên, người dân, cơ quan, tổ chức biết và sử dụng tiện ích của hệ thống trong quá trình phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật.

7. Trong quá trình thực hiện Quyết định này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ, cơ quan ngang bộ, Uỷ ban nhân dân các tỉnh, thành phố, người dân, doanh nghiệp chủ động trao đổi, phối hợp hoặc phản ánh với Bộ Tư pháp để thống nhất phương án xử lý, kịp thời xử lý, khắc phục; trường hợp vượt quá thẩm quyền thì tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định./.