

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH**

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

Số: 03/2023/QĐ-UBND

Bắc Ninh, ngày 02 tháng 02 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị
trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính quyền địa phương
ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6
năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy
phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của
Chính phủ về ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan
nhà nước;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông tỉnh tại Tờ trình
số 04/TTr-STTTT ngày 11 tháng 01 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản
ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2023.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở, ban,
ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường,
thị trấn; Lãnh đạo các doanh nghiệp và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức,
cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận: *M&L*

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐ VP;
- Lưu: VT, XDCB.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Vương Quốc Tuấn



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 ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 03 /2023/QĐ-UBND
ngày 02 tháng 02 năm 2023 của UBND tỉnh Bắc Ninh)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh (sau đây gọi tắt là Ứng dụng) thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các doanh nghiệp, và các tổ chức cá nhân có liên quan khác (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).
2. Quy chế này không áp dụng với việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật.
3. Quy định trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện); UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã); các doanh nghiệp, tổ chức, đơn vị có liên quan, người có thẩm quyền tham gia quản lý, sử dụng Ứng dụng để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức.

2. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh kiến nghị.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. *Phản ánh kiến nghị* là việc cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin trung thực, khách quan, chính xác về sự việc lên Ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh trên thiết bị di động để cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý.

2. *Ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh* là Hệ thống thông tin dùng chung cấp tỉnh phục vụ các hoạt động liên quan tới tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị.

3. *Cơ quan, đơn vị xử lý* là các cơ quan Nhà nước, các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh, các doanh nghiệp, tổ chức liên quan.

4. *Người xử lý* là người được cơ quan, đơn vị phân công xử lý phản ánh kiến nghị.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành.
2. Bảo đảm tính công khai, minh bạch.
3. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận phản ánh và thông báo kết quả đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan liên quan.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc xử lý, lưu trữ dữ liệu về phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
7. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để, nơi tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị phải báo cáo, tham mưu với cấp trên trực tiếp xem xét, chỉ đạo.
8. Ưu tiên xử lý các phản ánh kiến nghị đối với các vấn đề chung, vì sự phát triển của xã hội.
9. Không tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật; phản ánh về quy định hành chính; phản ánh về hoạt động kinh doanh, sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp, hộ kinh doanh cá thể; các vấn đề đặc thù về tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục tập quán.

Chương II NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1 HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

Điều 5. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh kiến nghị

1. Phản ánh kiến nghị được thực hiện thông qua chức năng phản ánh của Ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh và trên môi trường mạng.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

3. Đối với phản ánh kiến nghị khẩn cấp cần giải quyết tức thời như: Hỏa hoạn; tai nạn; trộm cướp; mất an toàn, an ninh, trật tự,... Cá nhân, tổ chức phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị được đăng tải trên ứng dụng.

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.
2. Phản ánh kiến nghị phải có hình ảnh hoặc video hiện trường. Nội dung, hình ảnh, video, thời gian, địa điểm, thông tin phản ánh phải trung thực, khách quan, rõ ràng, chính xác.
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 có tính chất thóa mạ, chỉ trích, phê phán, quy chụp hoặc kích động các tổ chức, cá nhân.
4. Không đăng tải nhiều lần phản ánh về cùng một sự việc gây trùng lặp dữ liệu.
5. Phản ánh kiến nghị không vi phạm quy định tại Khoản 9, Điều 4 Quy chế này.

Mục 2 TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị

Cá nhân, tổ chức khi gửi phản ánh kiến nghị, hệ thống sẽ chuyển phản ánh kiến nghị tới đầu mối tiếp nhận là Chủ tịch UBND cấp xã. Trường hợp phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị khác thì chuyển tiếp tới cơ quan, đơn vị đó và đơn đốc việc xử lý.

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh kiến nghị

1. Đối với phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý

Chủ tịch UBND cấp xã giao việc cho cán bộ trực tiếp xử lý phản ánh kiến nghị.

Sau khi cán bộ xử lý phản ánh xong (bao gồm cả những phản ánh kiến nghị không thể có hình ảnh chứng minh) sẽ chụp ảnh lại hoặc đính kèm file và tải lên Ứng dụng phản ánh kiến nghị. Ứng dụng sẽ thông báo tới người dân đã phản ánh về việc phản ánh đã được xử lý xong và người dân có thể đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý của cán bộ.

Đối với những phản ánh kiến nghị không vi phạm quy định tại Điều 6 thì cần có phúc đáp, giải thích lý do không tiếp nhận và hướng dẫn để gửi lại phản ánh kiến nghị đảm bảo theo quy định.

2. Đối với phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý

Đối với phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị mình, Chủ tịch UBND cấp xã chuyển tiếp phản ánh kiến nghị đó đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý đồng thời ghi rõ lý do chuyển tiếp. Tiến trình xử lý phản ánh kiến nghị như Khoản 1, Điều 8.

3. Giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị

Lãnh đạo UBND cấp xã giám sát toàn bộ việc xử lý phản ánh kiến nghị của các cá nhân, tổ chức trên địa bàn quản lý để chỉ đạo.

Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị trên địa bàn tương ứng và đối với các lĩnh vực quản lý.

4. Đối với các phản ánh có nội dung khẩn cấp thì cơ quan, đơn vị xử lý phải tiến hành xử lý ngay khi tiếp nhận. Đối với các phản ánh có nội dung phức tạp, đặc thù, chưa thể xử lý ngay thì cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh phải có văn bản báo cáo cấp có thẩm quyền, đồng thời phản hồi ý kiến người dân kèm theo văn bản này.

Điều 9. Ân phản ánh vi phạm

Đối với những phản ánh vi phạm quy định tại Điều 6, Chủ tịch UBND cấp xã, các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và cán bộ tiếp nhận phản ánh kiến nghị có thể ân phản ánh để giảm thiểu tác động tiêu cực tới cộng đồng và xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Phản ánh bị ân không được công khai nhưng được theo dõi bởi cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo việc giải quyết phản ánh kiến nghị được thực hiện nghiêm túc, không bỏ sót. Nghiêm cấm việc lợi dụng chức năng ân phản ánh để thoái thác trách nhiệm xử lý.

Điều 10. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền trao đổi, phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan xử lý.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin phản hồi từ kết quả giải quyết của cá nhân, tổ chức.

3. Cá nhân, tổ chức khi nhận được kết quả xử lý phản ánh, thực hiện đánh giá mức độ hài lòng đối với kết quả xử lý. Việc đánh giá cần khách quan trên cơ sở quy định pháp luật, tình hình thực tế và vì sự phát triển của toàn xã hội. Nội dung trao đổi phải tuân thủ quy định tại Điều 6 quy định này.

Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ

Các phản ánh được thống kê theo lĩnh vực, tình trạng giải quyết, đơn vị hành chính và kết quả tiếp nhận, xử lý trên Ứng dụng được công khai để cá nhân, tổ chức có thể theo dõi, giám sát.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan quản lý và đơn vị quản trị, vận hành hệ thống

1. Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan quản lý, có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo tổ chức quản trị, vận hành kỹ thuật, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin để hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt. Hàng năm rà soát, lập dự toán kinh phí báo cáo UBND tỉnh xem xét, phê duyệt để bảo trì, nâng cấp, mở rộng chức năng, chỉnh sửa để hệ thống đáp ứng các yêu cầu thực tiễn, nhu cầu quản lý của các cơ quan, đơn vị, cán bộ xử lý và nhu cầu của nhân dân trong tương tác với chính quyền trên môi trường số;

b) Tổ chức cấp tài khoản cho các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, các cá nhân có liên quan để xử lý phản ánh kiến nghị, cập nhật danh mục các lĩnh vực, vấn đề phản ánh để thuận lợi trong việc phân loại phản ánh và phân tích dữ liệu;

c) Giám sát, theo dõi, đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời xử lý phản ánh kiến nghị; cung cấp dữ liệu về tình hình xử lý phản ánh kiến nghị cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương để chỉ đạo; tham mưu UBND tỉnh trong việc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời;

d) Phối hợp, cung cấp số liệu về kết quả xử lý phản ánh kiến nghị để Sở Nội vụ đánh giá, xếp hạng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách hành chính của tỉnh;

đ) Tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng Ứng dụng phản ánh kiến nghị rộng rãi tới người dân, doanh nghiệp. Xây dựng, tổ chức kênh truyền thông đa phương tiện về công tác xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương và doanh nghiệp; theo dõi tình hình phản ánh, dư luận, tư tưởng, nguyện vọng của nhân dân trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị;

e) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này và đề xuất UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung khi cần thiết.

2. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông - Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị trực tiếp quản trị vận hành hệ thống, chịu trách nhiệm:

a) Quản trị, vận hành, bảo đảm các điều kiện kỹ thuật để hệ thống hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ;

b) Bảo đảm an toàn an ninh thông tin, quản lý quyền truy cập của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản;

c) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho các tổ chức, cá nhân trong việc sử dụng;

d) Phân tích dữ liệu, báo cáo về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Tuyên truyền rộng rãi trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh về hoạt động của Ứng dụng phản ánh kiến nghị để cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Tham mưu, đề xuất đưa kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Điều 15. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện

1. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành

a) Theo dõi, đôn đốc và chỉ đạo phối hợp xử lý phản ánh kiến nghị thuộc lĩnh vực quản lý;

b) Sử dụng dữ liệu thống kê về phản ánh, kiến nghị trong lĩnh vực quản lý trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, trong xây dựng chính sách và trong chỉ đạo điều hành;

c) Đề xuất, góp ý về việc chỉnh sửa, mở rộng, nâng cấp ứng dụng phản ánh kiến nghị, gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp.

2. Trách nhiệm của UBND cấp huyện

a) Theo dõi, đôn đốc và chỉ đạo xử lý phản ánh kiến nghị trên địa bàn;

b) Sử dụng kết quả xử lý phản ánh kiến nghị trong đánh giá các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn;

c) Đề xuất, góp ý về việc chỉnh sửa, mở rộng, nâng cấp ứng dụng phản ánh kiến nghị, gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý phản ánh kiến nghị

1. Ban hành quy định xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị mình.

2. Các cơ quan xử lý phải có trách nhiệm cử một lãnh đạo làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Ứng dụng và một cán bộ quản lý tài khoản của cơ quan, đơn vị mình. Khi thay đổi đầu mối phải gửi văn bản đề nghị điều chỉnh,

cập nhật lại tài khoản đến Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật thông tin người xử lý trên Ứng dụng.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cán bộ xử lý.

4. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm trễ xử lý hoặc không xử lý đối với các phản ánh được tiếp nhận qua Ứng dụng.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có các vấn đề phát sinh mới chưa phù hợp hoặc chưa được quy định rõ ràng, các cơ quan, đơn vị gửi kiến nghị về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, quyết định.

Điều 17. Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị

1. Xác định đúng nội dung, địa bàn gửi phản ánh kiến nghị, tránh gửi phản ánh kiến nghị đến cơ quan, đơn vị không thuộc thẩm quyền giải quyết, xử lý phản ánh kiến nghị. Cá nhân, tổ chức hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác và đầy đủ của thông tin phản ánh; nghiêm cấm việc lợi dụng phản ánh kiến nghị để thực hiện các hành vi trái pháp luật, gây nhiễu hoạt động của hệ thống.

2. Phản ánh kiến nghị vì sự văn minh, tiến bộ, lợi ích chung của cộng đồng và toàn xã hội.

3. Tuân thủ quy định tại Điều 6 Quy chế này, các yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị, về tương tác, đánh giá kết quả xử lý và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện, xử lý có hiệu quả, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc phản ánh kiến nghị để phá hoại, vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của tổ chức, cá nhân thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị được xem xét khen thưởng; nếu thiếu trách nhiệm, gây hậu quả thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật. /.

