

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15
được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;*

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

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

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của
Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
về quy định hành chính được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số
48/2012/NĐ-CP và Nghị định 92/2017/NĐ-CP;*

*Căn cứ Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23 tháng 10 năm 2024 của
Chính Phủ Quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống
thông tin phục vụ giao dịch điện tử;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa tại
Tờ trình số 282 /TTr-SKHCHN ngày 14 tháng 01 năm 2026 và Công văn số
1000/SKHCHN-TTCĐS ngày 27 tháng 02 năm 2026;*

*Chủ tịch Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế phối
hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế
- xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.*

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận,
xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa
bàn tỉnh Khánh Hòa, gồm 4 Chương, 19 Điều.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày .13... tháng 3..... năm 2026.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và các tổ chức, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Ủy ban thường vụ Quốc hội (báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- Vụ pháp chế - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch và các PCTUBND tỉnh (báo cáo);
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- UBNDTTQVN tỉnh;
- Văn phòng ĐDBQH và HĐND tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- Đại biểu HĐND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa;
- VPUB: LĐ, các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, CNG, NNN.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thanh Hà



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA

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

QUY CHẾ

**Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân,
doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

(Ban hành Quyết định số 17 /2026/QĐ-CTUBND ngày 13 tháng 3 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là: *Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa*) thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (gọi tắt là: *các cơ quan, đơn vị, địa phương*).

b) Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về các lĩnh vực kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích và các đơn vị có liên quan tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa để tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

b) Người dân, tổ chức, doanh nghiệp có ý kiến phản ánh, kiến nghị (gọi tắt là: *tổ chức, cá nhân*).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa: Là hệ thống thông tin của Ủy ban nhân dân tỉnh nhằm kết nối, tương tác giữa người dân, doanh nghiệp với các cấp chính quyền trong tỉnh một cách hiệu quả trên môi trường mạng internet. Người dân, doanh nghiệp dễ dàng gửi các vấn đề cần phản ánh, kiến nghị

và theo dõi, đánh giá kết quả xử lý, trả lời của các cơ quan chức năng trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://pakn.khanhhoa.gov.vn>, công cụ trao đổi trực tuyến “chatbot”, ứng dụng “KhanhHoa-S” trên thiết bị di động thông minh, thư điện tử hoặc gọi đến số tổng đài 02583.3898999. Các thông tin phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, trả lời và đăng tải công khai trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa theo quy định.

2. Tổng đài đường dây nóng (*gọi tắt là: tổng đài*): Là kênh hỗ trợ, tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các lĩnh vực kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa qua số điện thoại đường dây nóng 02583.3898999 của Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

3. Đơn vị vận hành Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa (*gọi tắt là: đơn vị vận hành*): Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa (trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa) là đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa; là đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh để tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

4. Cơ quan xử lý: Là các cơ quan, đơn vị, địa phương và đơn vị khác có liên quan tham gia vào Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa để tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

5. Nhân sự xử lý: Là công chức, viên chức, người lao động thuộc các cơ quan xử lý được cơ quan xử lý phân công nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng; đảm bảo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền và thời gian theo quy định; thực hiện tốt việc phối hợp giữa các cơ quan xử lý.

4. Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin trong việc gửi, nhận, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định.

5. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa có trách nhiệm tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Điều 4. Cách thức gửi phản ánh, kiến nghị

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị qua các kênh sau:

1. Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://pakn.khanhhoa.gov.vn>
2. Ứng dụng di động (nền tảng Android hoặc IOS): KhanhHoa-S.
3. Công cụ trao đổi trực tuyến (Chatbot) của Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.
4. Tổng đài: 02583.3898999.
5. Thư điện tử: pakn@khanhhoa.gov.vn.

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt có dấu, font Unicode.
2. Nội dung, hình ảnh, video, thời gian, địa điểm phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, chính xác. Đối với các phản ánh hiện trường, yêu cầu cung cấp hình ảnh hoặc video đính kèm.
3. Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại (di động), địa chỉ thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị. Đối với phản ánh, kiến nghị liên quan tới quyền lợi, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân thì thông tin cá nhân của tài khoản gửi phản ánh phải trùng khớp với thông tin người phản ánh hoặc có giấy ủy quyền của người phản ánh (nếu khác). Đối với phản ánh mang tính xã hội, cộng đồng thì không yêu cầu cung cấp giấy ủy quyền.
4. Tổ chức, cá nhân có nội dung phản ánh, kiến nghị có quyền yêu cầu giữ bí mật thông tin cá nhân hoặc nội dung phản ánh, kiến nghị; đồng thời, phải chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của thông tin mình phản ánh, kiến nghị.
5. Đối với các phản ánh, kiến nghị có tính chất khẩn cấp, cần xử lý ngay lập tức liên quan đến an toàn tính mạng, thiệt hại về tài sản như cháy nổ, tai nạn giao thông, mất an ninh trật tự... khuyến nghị người dân ưu tiên liên hệ trực tiếp với các tổng đài chuyên ngành để được hỗ trợ nhanh nhất.

Chương II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Tiếp nhận, phân phối phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung: Thực hiện tiếp nhận, phân phối phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo các bước sau:
 - a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Nhân sự tiếp nhận thực hiện kiểm tra thông tin phản ánh, kiến nghị đáp ứng đầy đủ theo yêu cầu tại Điều 5 Quy chế này.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân chưa đáp ứng yêu cầu, nhân sự tiếp nhận chuyển lại cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị theo các kênh đã tiếp nhận để hướng dẫn, yêu cầu bổ sung hoặc làm rõ thêm nội dung thông tin để đáp ứng yêu cầu và độ chính xác của thông tin phản ánh, kiến nghị.

- Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đáp ứng yêu cầu, nhân sự tiếp nhận chuyển sang Bước 2 để phân phối xử lý.

Thực hiện tiếp nhận không công khai đối với các phản ánh, kiến nghị có tính chất nhạy cảm có liên quan đến tranh chấp đất đai, an ninh trật tự, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đang chờ kết quả xử lý.

b) Bước 2: Phân phối xử lý.

Nhân sự tiếp nhận thực hiện phân loại phản ánh, kiến nghị (theo lĩnh vực và cơ quan xử lý), chuyển phân phối cho cơ quan xử lý có thẩm quyền (đồng thời áp dụng hình thức gửi thông báo qua tin nhắn SMS cho nhân sự xử lý của cơ quan xử lý).

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 0,5 ngày làm việc tính từ lúc tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị (đối với phản ánh, kiến nghị không thuộc tình trạng khẩn cấp). Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp cần xử lý ngay thì thời gian tiếp nhận trong vòng 0,5 giờ làm việc tính từ lúc tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

Điều 7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung: Thực hiện tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận xử lý.

- Nhân sự xử lý có trách nhiệm xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị.
- Trong trường hợp đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý thực hiện tiếp nhận xử lý.
- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng chuyển trả lại Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa để phân phối cho các cơ quan, đơn vị, địa phương khác có thẩm quyền xử lý.

Thời gian xác minh để thực hiện tiếp nhận xử lý hoặc chuyển trả lại cho Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa (trong trường hợp không đúng thẩm quyền xử lý) trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ lúc phản ánh, kiến nghị được phân phối đến. Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp cần xử lý ngay thì thời gian tiếp nhận xử lý hoặc chuyển trả lại trong vòng 0,5 giờ làm việc kể từ lúc phản ánh, kiến nghị được phân phối đến.

b) Bước 2: Xử lý phản ánh, kiến nghị.

Cơ quan xử lý theo quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị (kết quả xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục I kèm theo Quy chế này).

Thời gian thực hiện theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 05 ngày làm việc ngay sau khi cơ quan xử lý tiếp nhận xử lý. Đối với các phản ánh, kiến nghị tức thời thì thời gian giải quyết không quá 01 ngày làm việc (08 giờ).

Đối với các phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực và địa bàn khác nhau cần phải tổ chức đoàn đi thực địa tại các địa phương để kiểm tra, làm rõ mà không thể hoàn thành xử lý trong vòng 05 ngày làm việc, cơ quan chủ trì xử lý quyết định thời gian gia hạn để hoàn thành xử lý. Thời gian xử lý được gia hạn cộng thêm không quá 10 ngày làm việc tính từ lúc ngay khi gia hạn.

2. Cơ quan thực hiện: Cơ quan xử lý.

3. Hệ thống bảo đảm giữ bí mật thông tin cá nhân của người phản ánh, kiến nghị. Trong quá trình xử lý, trường hợp cần xác minh, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị, cơ quan xử lý có thể gửi yêu cầu đến Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa để đề nghị cung cấp thông tin cá nhân của người phản ánh thông qua chức năng trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa. Cơ quan xử lý khi có yêu cầu cung cấp thông tin phải cam kết bảo vệ bí mật thông tin cá nhân người phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật liên quan.

(Quy trình xử phản ánh, kiến nghị theo quy trình thông thường tại Phụ lục II kèm theo Quy chế này).

Điều 8. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung: Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ nhân sự xử lý, lãnh đạo có thẩm quyền tiến hành phê duyệt như sau:

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phụ trách có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý.

b) Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phụ trách thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị.

2. Cơ quan thực hiện: Cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 0,5 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị. Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp cần xử lý ngay thì thời gian phê duyệt trong vòng 0,5 giờ làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 9. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa và các kênh đã tiếp nhận ngay khi lãnh đạo của cơ quan xử lý thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị.

2. Để bảo đảm giữ bí mật thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị, cơ quan xử lý có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị theo quy định hiện hành; không đưa các thông tin cá nhân của người phản ánh, kiến nghị vào nội dung văn bản trả lời và kết quả xử lý được đăng tải công khai trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

3. Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức có liên quan và không được công khai trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

4. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước (không công khai kết quả).

Điều 10. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị tức thời

Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc trường hợp phải xử lý tức thời liên quan đến các sự cố khẩn về hạ tầng đô thị, an ninh trật tự (gồm các sự cố: điện, cấp thoát nước, cây xanh, chiếu sáng, viễn thông, an ninh trật tự...) thì áp dụng ngay quy trình xử lý tức thời như sau:

1. Bước 1: Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị phải xử lý ngay, chậm nhất trong vòng 0,5 giờ theo điểm a khoản 1, Điều 6 của Quy chế này.

2. Bước 2: Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa kích hoạt chức năng phân phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền (đồng thời áp dụng hình thức gửi tin nhắn SMS, gọi điện thoại cho nhân sự xử lý của cơ quan xử lý có thẩm quyền).

3. Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị được gửi đến chậm nhất trong vòng 0,5 giờ ngay sau khi nhận phân phối.

Cơ quan xử lý cử ngay nhân sự xử lý theo quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị trường hợp tức thời của đơn vị nhưng không quá thời gian xử lý theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 7 Quy chế này.

4. Bước 4: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật, phê duyệt và công khai kết quả xử lý theo Điều 8, Điều 9 của Quy chế này ngay sau khi có kết quả xử lý. Trường hợp việc giải quyết phản ánh, kiến nghị có liên quan đến nội dung xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy định và các hướng dẫn cụ thể của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

(Quy trình xử phản ánh, kiến nghị theo quy trình tức thời tại Phụ lục III kèm theo Quy chế này).

Điều 11. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý

1. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị có quyền gửi ý kiến tương tác nhằm làm rõ hơn kết quả giải quyết của cơ quan xử lý.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm phản hồi làm rõ thông tin tương tác của tổ chức, cá nhân.

3. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan xử lý sau khi nhận được thông báo kết quả xử lý theo 03 tiêu chí sau:

- a) Rất hài lòng;
- b) Hài lòng;
- c) Không hài lòng.

Điều 12. Từ chối phản ánh, kiến nghị

Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa thực hiện từ chối phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau:

1. Phản ánh, kiến nghị có nội dung trùng với cùng 01 tổ chức, cá nhân đã gửi trước đó.

2. Phản ánh, kiến nghị có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhằm hoặc dùng thử hệ thống.

3. Phản ánh, kiến nghị không đáp ứng các yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

4. Phản ánh, kiến nghị liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của người phản ánh, kiến nghị yêu cầu phải xác minh thông tin tổ chức, cá nhân (nhưng chưa cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân: họ tên, số căn cước công dân, số điện thoại di động, địa chỉ liên hệ).

5. Nội dung phản ánh, kiến nghị đã được cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận, trả lời trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

6. Đơn thư khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn giải đáp pháp luật.

7. Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Tòa án, Thi hành án.

Điều 13. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

2. Cơ quan xử lý công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa để tổ

chức, cá nhân kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 9 Quy chế này).

Điều 14. An toàn và bảo mật thông tin

1. Đơn vị vận hành có trách nhiệm thường xuyên, kiểm tra, rà soát, khắc phục các lỗi kỹ thuật của Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, liên tục, an toàn thông tin.

2. Các nội dung liên quan đến thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa được thiết lập, cài đặt, hiển thị công khai (trừ những trường hợp bảo mật thông tin sẽ được thực hiện theo quy định).

3. Các tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa trong quá trình làm việc chỉ tiếp nhận, phản hồi và chuyển tiếp thông tin trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa; không lưu trữ, trao đổi và phát tán thông tin ra bên ngoài dưới mọi hình thức. Trường hợp bị lộ, lọt thông tin sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Các tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa trong quá trình làm việc chỉ tiếp nhận, xử lý, phản hồi và chuyển tiếp thông tin trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa; không lưu trữ, trao đổi, cung cấp và phát tán thông tin ra bên ngoài dưới mọi hình thức, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền khai thác, sử dụng thông tin trên Hệ thống để phục vụ công tác quản lý nhà nước, chỉ đạo, điều hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp việc khai thác, sử dụng thông tin không đúng thẩm quyền, mục đích hoặc không bảo đảm yêu cầu bảo mật, dẫn đến lộ, lọt thông tin thì tổ chức, cá nhân liên quan phải chịu trách nhiệm và bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa

1. Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy chế này đảm bảo Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa vận hành thông suốt, an toàn thông tin.

2. Định kỳ 06 tháng hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

3. Khi phát sinh đánh giá “không hài lòng”, Sở Khoa học và Công nghệ được quyền kích hoạt tái thẩm định; tra cứu hồ sơ, dữ liệu liên quan; yêu cầu cơ quan xử lý kiểm tra, xác minh lại (nếu cần) và báo cáo bổ sung. Trường hợp kết quả tái thẩm định cho thấy xử lý chưa đúng, chưa đầy đủ hoặc chưa phù hợp thực tế, Sở được quyền kiến nghị lãnh đạo cơ quan xử lý điều chỉnh hoặc thực hiện lại.

4. Tổng hợp, đánh giá và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh các trường hợp cơ quan xử lý chậm trễ, nhiều lần quá hạn hoặc qua tái thẩm định phát hiện xử lý chưa đúng quy định, chưa đầy đủ, không phù hợp thực tế hoặc để phát sinh nhiều phản ánh bị đánh giá “không hài lòng”. Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo chấn chỉnh, xem xét trách nhiệm cơ quan xử lý.

5. Theo dõi, thống kê và công khai trên Hệ thống tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, tỷ lệ phản ánh bị đánh giá “không hài lòng” của từng cơ quan xử lý; hằng tháng gửi cảnh báo đối với cơ quan có tỷ lệ cao hoặc tái diễn. Số liệu này là căn cứ đề xuất đưa vào tiêu chí đánh giá chuyển đổi số, cải cách hành chính và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan xử lý.

6. Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương vào tiêu chí xếp hạng kết quả đánh giá mức độ chuyển đổi số, tiêu chí xếp hạng kết quả cải cách hành chính hàng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương.

7. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý

1. Các cơ quan xử lý có trách nhiệm cử ít nhất 01 cán bộ lãnh đạo và 01 nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa. Trường hợp có thay đổi về nhân sự lãnh đạo và đầu mối tiếp nhận xử lý thì phải kịp thời thông báo về Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa để cập nhật.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet,...) để kết nối các thiết bị này vào hệ thống. Quản lý tài khoản đảm bảo an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các cơ quan, đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin đúng thời gian quy định và chịu trách nhiệm về các nội dung thông tin phản hồi trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa. Đảm bảo tất cả các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa đều được tiếp nhận, xử lý, trả lời đúng thời hạn theo quy định.

4. Định kỳ hàng quý, thực hiện thống kê, kết xuất dữ liệu trên hệ thống; gửi báo cáo khó khăn, vướng mắc và giải trình cho Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Khoa học và Công nghệ) đối với các trường hợp tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị trễ hạn và các phản ánh, kiến nghị đánh giá “không hài lòng”.

5. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực tuyên truyền, phổ biến rộng rãi về hoạt động của Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa trên Cổng/trang thông tin điện tử, mạng xã hội (facebook, zalo) do đơn vị thiết lập để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

6. Đối với các phản ánh, kiến nghị bị đánh giá “không hài lòng”, cơ quan xử lý có trách nhiệm chủ động liên hệ, trao đổi với công dân để làm rõ nội dung phản ánh; thực hiện giải quyết, bổ sung thông tin (nếu cần) và cập nhật kết quả xử lý lên Hệ thống theo đúng quy định.

Điều 17. Trách nhiệm của Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, thông suốt, an toàn thông tin.

2. Đầu mối, chủ trì, phối hợp với các cơ quan xử lý thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; giám sát, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn theo quy định. Hàng tháng gửi báo cáo tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc cho lãnh đạo các cơ quan xử lý biết để chỉ đạo giải quyết.

3. Cấp tài khoản sử dụng hệ thống; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng các chức năng trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

4. Định kỳ 06 tháng, năm, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đến Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa để tổng hợp, theo dõi, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Lưu trữ tất cả thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

6. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa; triển khai công tác thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động và lợi ích của Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa để các tổ chức, cá nhân biết và hưởng ứng sử dụng.

7. Xây dựng các quy trình, quy định về khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa dành cho tổ chức, cá nhân.

8. Theo dõi, tổng hợp, đề xuất các nội dung cần nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Tổ chức, cá nhân thường xuyên cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền tỉnh kịp thời phát hiện những tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét tuyên dương, khen thưởng theo đúng quy định.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa để vụ lợi, gây rối làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cá nhân, cơ quan, đơn vị, địa phương thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Khánh Hòa được xem xét khen thưởng; trường hợp vi phạm quy chế tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa chủ trì tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh, chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị, địa phương có ý kiến gửi về Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh./.



Phụ lục I

HỘI ĐỒNG TÍN KẾT QUẢ XỬ LÝ

(Kèm theo Quyết định số 7 /2026/QĐ-CTUBND ngày 03 tháng 3 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

Kính gửi: Ông/Bà!

Phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà được cơ quan chức năng trả lời như sau:

[Nội dung trả lời, kết quả xử lý: Nội dung kết quả đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể]

Chân thành cảm ơn phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà và mong tiếp tục nhận được phản ánh, kiến nghị trong thời gian tới.

Trân trọng./.

[Đính kèm: Văn bản trả lời hoặc hình ảnh kết quả xử lý xong]

Phụ lục II
QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
THEO QUY TRÌNH THÔNG THƯỜNG
(Kèm theo Quyết định số 17 /2026/QĐ-CTUBND ngày 03 tháng 3 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

TT	Người thực hiện/ Đơn vị	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Nhân sự tiếp nhận thuộc Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa	Tiếp nhận, phân phối phản ánh, kiến nghị: Thực hiện phân loại phản ánh, kiến nghị và phân phối cho các cơ quan xử lý	0,5 ngày
Bước 2	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: Thực hiện xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị, nếu chính xác và đúng thẩm quyền thì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị (Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng chuyển trả lại Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa để phân phối cho các cơ quan xử lý khác có thẩm quyền)	0,5 ngày
Bước 3		Xử lý phản ánh, kiến nghị (Đối với các phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực và địa bàn khác nhau cần phải tổ chức đoàn đi thực địa tại các địa phương để kiểm tra, làm rõ mà không thể hoàn thành xử lý trong vòng 05 ngày làm việc; cơ quan chủ trì xử lý quyết định thời gian gia hạn để hoàn thành xử lý. Thời gian gia hạn xử lý không quá 10 ngày làm việc tính từ lúc ngay khi gia hạn)	05 ngày
Bước 4	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý	Phê duyệt kết quả phản ánh, kiến nghị: Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị để hoàn thành công tác xử lý của đơn vị	0,5 ngày

(Tổng thời gian thực hiện: 6,5 ngày làm việc)



Phụ lục III
QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
THEO QUY TRÌNH TỨC THỜI
(Kèm theo Quyết định số 17 /2026/QĐ-CTUBND ngày 03 tháng 3 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

TT	Người thực hiện/ Đơn vị	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Nhân sự tiếp nhận thuộc Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa	Tiếp nhận, phân phối phản ánh, kiến nghị Thực hiện phân loại phản ánh, kiến nghị và phân phối cho cơ quan xử lý trên hệ thống; đồng thời gọi điện thoại thông báo đến lãnh đạo đầu mối phản ánh, kiến nghị của cơ quan xử lý để chỉ đạo xử lý.	0,5 giờ
Bước 2	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị Thực hiện xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị, nếu chính xác và đúng thẩm quyền thì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị (Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng chuyển trả lại Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa để phân phối cho cơ quan xử lý khác có thẩm quyền)	0,5 giờ
Bước 3		Xử lý phản ánh, kiến nghị Đối với các phản ánh hiện trường cần thời gian xử lý mà không thể hoàn thành trong vòng 01 ngày, cơ quan chủ trì xử lý thực hiện các bước nghiệp vụ theo quy trình xử lý sự cố khẩn cấp của đơn vị (như: tổ chức rào chắn hiện trường, dựng bảng cảnh báo,...) và thông báo kết quả đã xử lý tạm thời, dự kiến kết quả và thời gian xử lý xong.	08 giờ
Bước 4	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý	Phê duyệt kết quả phản ánh, kiến nghị Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị để hoàn thành công tác xử lý của đơn vị	0,5 giờ

(Tổng thời gian thực hiện: 9,5 giờ làm việc)