

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH

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

Số: 58 /2024/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày 30 tháng 10 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống
tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2020;

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

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;

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;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 2136/TTr-STTTT ngày 25 tháng 10 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ~~09~~...tháng ~~11~~...năm 2024 và thay thế Quyết định số 39/2016/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh; Quyết định 05/2020/QĐ-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Tây Ninh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL – BTP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Sở Tư pháp;
- LĐVP, KSTT, TT CB-TH;
- Lưu: VT, VP UBND tỉnh. (VT)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Hồng Thanh



QUY CHẾ

Quản lý, vận hành và sử dụng

Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 58 /2024/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

a) Việc quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh);

b) Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của cá nhân, tổ chức;

c) Quy chế này không quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng cho các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của cá nhân, tổ chức;

b) Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị* là hệ thống thông tin điện tử để người dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh thông tin và đặt ra những câu hỏi liên quan đến các vấn đề cần quan tâm.

2. *Phản ánh, kiến nghị* là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi đến đơn vị điều phối thông qua việc gửi thông tin từ các ứng dụng trên nền tảng internet.

3. *Cổng thông tin tương tác* là địa chỉ truy cập trên môi trường mạng kết nối các kênh thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của cơ quan nhà nước được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

- a) Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước;
- b) Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan nhà nước;
- c) Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị;
- d) Giao diện tổng hợp giám sát và thống kê.

4. *Đơn vị điều phối* là đơn vị được phân công phụ trách công tác xác minh, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi và thực hiện phân phối thông tin đến đơn vị xử lý.

5. *Đơn vị xử lý* là các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được giao xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

6. *Nhân sự xử lý* là công chức, viên chức trong các đơn vị xử lý được đơn vị xử lý phân công nhiệm vụ xử lý các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

7. *Hệ thống nhắn tin SMS* là hệ thống nhắn tin được tích hợp, liên kết với hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi. Tin nhắn sẽ phát sinh khi có một sự kiện trên hệ thống xảy ra liên quan đến tiến trình xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.

8. *An toàn thông tin* bao gồm các hoạt động quản lý, nghiệp vụ và kỹ thuật đối với hệ thống thông tin nhằm bảo vệ, khôi phục các hệ thống, các dịch vụ và nội dung thông tin đối với nguy cơ tự nhiên hoặc do con người gây ra. Việc bảo vệ thông tin, tài sản và cơ sở dữ liệu thông suốt trong hệ thống thông tin nhằm bảo đảm cho hệ thống thực hiện đúng chức năng, phục vụ đúng đối tượng một cách sẵn sàng, chính xác và tin cậy. An toàn thông tin bao hàm các nội dung bảo vệ và bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu, an toàn máy tính và an toàn mạng.

Điều 3. Chức năng, nhiệm vụ của hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị là kênh thông tin kết nối giữa cơ quan nhà nước với người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Internet. Người dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh thông tin, đặt câu hỏi đến các cơ quan nhà nước khi có nhu cầu và các cơ quan nhà nước thực hiện trả lời các thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi trên hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị là kho dữ liệu thông tin giúp người dân, tổ chức và doanh nghiệp có thể tra cứu những thông tin liên quan đến chủ đề cần quan tâm.

3. Nội dung trả lời của các cơ quan nhà nước trên hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị nhằm phổ biến, hướng dẫn các văn bản, quy định của nhà nước, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự.

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

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa của các đơn vị xử lý.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của cá nhân, tổ chức.
7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.
8. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều đơn vị xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Chương II

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

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

1. Các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

- a) Ứng dụng di động: Tây Ninh Smart;
- b) Trang facebook 1022 Tây Ninh:
<https://www.facebook.com/1022TayNinh>;
- c) Cổng 1022 Tây Ninh trên Zalo;
- d) Thư điện tử: 1022@tayninh.gov.vn;
- đ) Cổng thông tin tương tác: <https://1022.tayninh.gov.vn/>;
- e) Cổng dịch vụ công tỉnh Tây Ninh (Mục Phản ánh kiến nghị) tại địa chỉ:
<https://dichvucong.tayninh.gov.vn/>;
- g) Tổng đài 1022 Tây Ninh: 0276.1022.

Các thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận thông qua các hình thức trên đều được chuyển về hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh.

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại điểm a, b, c, d, đ, e khoản 1 Điều này được thực hiện 24 giờ trong một ngày và 07 ngày trong một tuần. Đối với tổng đài 1022 Tây Ninh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, câu hỏi trong giờ hành chính.

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Được soạn thảo dưới dạng: từ ngữ tiếng Việt, có dấu và Bộ mã ký tự chữ Việt Unicode theo tiêu chuẩn 6909:2011. Tiếp tục phát triển phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng khác khi đủ điều kiện triển khai.
2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh, kiến nghị, câu hỏi phải rõ ràng, chính xác.
3. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của người dân, tổ chức và doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.
4. Người dân, tổ chức và doanh nghiệp có nội dung phản ánh, kiến nghị, câu hỏi sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.
5. Thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi không tiếp nhận (không hợp lệ) là những thông tin thuộc các nhóm sau:
 - a) Những vấn đề liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo;
 - b) Có nội dung xâm hại đến lợi ích Quốc gia: Kích động bạo lực, tuyên truyền phản cách mạng, gây rối, chia rẽ gây mất đoàn kết giữa các dân tộc, nội bộ, mất trật tự an toàn xã hội; xâm hại an ninh mạng hoặc cung cấp, tiết lộ các thông tin vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước;

- c) Có nội dung, hình ảnh quảng cáo trái với quy định của pháp luật;
- d) Có nội dung xâm hại đến bản sắc văn hóa của dân tộc như: có nội dung, từ ngữ thô tục, thiếu văn hóa;
- đ) Có nội dung xâm hại đến danh dự cá nhân: thông tin sai sự thật nhằm mục đích nói xấu, bôi nhọ, hạ thấp danh dự, uy tín của người khác;
- e) Những thông tin liên quan đến tin báo khẩn cấp (113; 114; 115);
- g) Những thông tin không đầy đủ nội dung và không có thông tin liên hệ để xác minh nội dung.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan thực hiện: Đơn vị tiếp nhận và điều phối (sau đây gọi tắt là Đơn vị điều phối).

2. Thời gian thực hiện: trong vòng 24 giờ kể từ khi có thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi (trừ các trường hợp sự cố bất khả kháng);

3. Nội dung: Thực hiện tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, câu hỏi

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại Điều 6 Quy chế này. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị, câu hỏi không đảm bảo yêu cầu quy định tại khoản 5 Điều 6 Quy chế này, thì nhân sự tiếp nhận thực hiện hủy tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi đó và hệ thống thực hiện gửi thông báo đến người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

b) Bước 2: Phân loại nhóm phản ánh, kiến nghị, câu hỏi

Nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.

c) Bước 3: Phân phối xử lý

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra nội dung thông tin để xác định đơn vị xử lý và phân phối thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi để làm cơ sở xử lý thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi, bao gồm:

- Trong trường hợp có phát hiện thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi không đảm bảo chính xác, nhân sự tiếp nhận chuyển lại cho Bước 1 để xác minh độ chính xác của thông tin;

- Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị, câu hỏi đảm bảo, kiểm tra nội dung để xác định các cơ quan liên quan và chuyển phân phối thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi để làm cơ sở xử lý. Đơn vị điều phối có thể phân phối thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi cho một hoặc nhiều đơn vị xử lý tùy vào nội dung phản ánh, kiến nghị, câu hỏi;

- Trong trường hợp chưa xác định được đơn vị xử lý phát sinh thì kích hoạt yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của tỉnh. Tổ chức phân phối lại đến đơn vị xử lý mới đã tham gia hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của tỉnh theo quy định;

- Thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi được phân phối từ đơn vị điều phối đến các đơn vị xử lý thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi (Giao diện nghiệp vụ của cán bộ xử lý) và đồng thời thông báo qua hệ thống tin nhắn SMS.

Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan thực hiện: Các đơn vị xử lý.

2. Thời gian thực hiện xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi:

a) Theo quy định của từng đơn vị xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết và các trường hợp sự cố bất khả kháng), kể từ ngày đơn vị xử lý tiếp nhận xử lý đúng thẩm quyền; trừ trường hợp đặc biệt, đơn vị xử lý cần thêm thời gian xử lý thì cần phải giải thích lý do và xác định thời gian dự kiến có kết quả bằng văn bản khi tới hạn xử lý;

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị, câu hỏi được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị xử lý, trong vòng 24 giờ (trừ các trường hợp sự cố bất khả kháng) đơn vị xử lý nêu lý do và chuyển trả lại cho đơn vị điều phối.

3. Kết quả xử lý phải đảm bảo các điều kiện sau:

Kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi được kiểm tra (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục I kèm theo Quy chế này) phải rõ ràng, đúng theo nội dung được phản ánh, kèm hình ảnh, tài liệu đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh, tài liệu minh chứng).

Điều 9. Phê duyệt kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan thực hiện: Các đơn vị xử lý.

2. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 ngày làm việc (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết và các trường hợp sự cố bất khả kháng) ngay sau khi có kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.

3. Quy trình thực hiện:

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

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách thực hiện chuyển 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 phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của đơn vị.

Điều 10. Biên tập và đăng tải kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan thực hiện: Đơn vị điều phối.

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 24 giờ kể từ khi kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi được phê duyệt (trừ các trường hợp sự cố bất khả kháng).

3. Quy trình thực hiện: Việc trả lời và công khai kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi được kiểm tra trước khi công khai cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý - Phụ lục 1 Kèm theo Quy chế này); trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều này;

b) Trường hợp người dân, tổ chức và doanh nghiệp có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi sẽ được gửi đến từng người dân, tổ chức và doanh nghiệp tương ứng và không được công khai;

c) Trường hợp các thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi 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 thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước (không công khai kết quả) hoặc những nội dung khác do UBND tỉnh quy định.

4. Yêu cầu xử lý lại trong trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo

a) Trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo theo mẫu quy định, đơn vị điều phối yêu cầu đơn vị xử lý điều chỉnh, cập nhật lại kết quả xử lý (*thời gian xử lý lại là 02 ngày làm việc*).

b) Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh, tài liệu đã xử lý (*đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh, tài liệu minh chứng*) thì đơn vị điều phối thực hiện phân phối lại cho đơn vị xử lý (*trong vòng 02 ngày làm việc đơn vị xử lý phải cập nhật, chỉnh sửa lại kết quả xử lý*) và thời gian sẽ được tính trễ cho đơn vị xử lý nếu cập nhật kết quả xử lý chậm.

c) Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp gửi phản ánh (*đánh giá không hài lòng*), đơn vị điều phối sẽ phối hợp với đơn vị xử lý để thực hiện xử lý lại. Đơn vị xử lý được thực hiện xử lý lại 01 lần.

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

1. Người dân, tổ chức và doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị, câu hỏi có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước.

2. Đơn vị xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin có phản hồi từ kết quả giải quyết của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Người dân, tổ chức và doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị, câu hỏi có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 3 tiêu chí sau:

- a) Hài lòng;
- b) Chấp nhận;
- c) Không hài lòng.

Điều 12. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện lưu trữ thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan lý nhà nước khi được yêu cầu. Thời gian lưu trữ dữ liệu tối thiểu 1 năm.

2. Đơn vị vận hành hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để người dân, tổ chức và doanh nghiệp kiểm tra, giám sát (*trừ trường hợp được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Quy chế này*).

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị vận hành ổn định, thông suốt.

2. Phân công, chỉ đạo bộ phận phụ trách thực hiện quy trình tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Chịu trách nhiệm tạo lập tài khoản, quản lý thông tin tài khoản của các cơ quan, đơn vị trên hệ thống.

4. Tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho các nhân sự của các đơn vị xử lý để vận hành hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị xử lý phản hồi các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đúng thời hạn quy định.

6. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để người dân, tổ chức và doanh nghiệp được biết và hưởng ứng sử dụng.

7. Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo UBND tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý theo thời gian quy định như sau:

Báo cáo định kỳ hằng tháng: Tính từ ngày 15 tháng trước đến ngày 14 của tháng thuộc kỳ báo cáo.

Báo cáo định kỳ hằng quý: Tính từ ngày 15 của tháng trước kỳ báo cáo đến ngày 14 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo.

Báo cáo định kỳ 6 tháng: Thời gian chốt số liệu 6 tháng đầu năm được tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 6 của kỳ báo cáo. Thời gian chốt số liệu 6 tháng cuối năm được tính từ ngày 15 tháng 6 đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo.

Báo cáo định kỳ 9 tháng: Tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 9 của kỳ báo cáo.

Báo cáo định kỳ hằng năm: Tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo.

8. Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi phản ánh, kiến nghị, câu hỏi cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi, phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

9. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh kế hoạch nâng cấp, bổ sung tính năng cho hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để việc phục vụ ngày càng chất lượng hơn.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Sử dụng kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính, thi đua hàng năm của tỉnh.

Điều 15. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Tây Ninh

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên sóng phát thanh và truyền hình của tỉnh về hoạt động của hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để các tổ chức, công dân được biết và hưởng ứng sử dụng.

Điều 16. Trách nhiệm của các đơn vị xử lý

1. Các đơn vị xử lý có văn bản báo cáo UBND tỉnh và cung cấp thông tin cho Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi, giám sát tổng hợp: cử mới hoặc có sự thay đổi đối với một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

3. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp phản ánh, kiến nghị, câu hỏi thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp phản ánh, kiến nghị, câu hỏi để xây dựng hình ảnh tỉnh Tây Ninh văn minh, sạch đẹp.

4. Chịu trách nhiệm đối với việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ đơn vị điều phối.

5. Các đơn vị xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

6. Không được để lộ lọt thông tin: Thông tin của người dân, tổ chức và doanh nghiệp gửi thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi; điểm b và c, khoản 3, Điều 10 của Quy chế này.

Điều 17. Điều khoản thi hành

1. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan; Chủ tịch UBND các huyện/thị xã/thành phố tổ chức triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời gửi thông tin về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, quyết định cho phù hợp./.

PHỤ LỤC I**Mẫu thông tin kết quả xử lý**

*(Kèm theo Quyết định số 58 /2024/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)*

UBND TỈNH TÂY NINH
[TÊN ĐƠN VỊ]

Số: /

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tây Ninh, ngày tháng 6 năm 2024

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

[Đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của quý [cá nhân/tổ chức] như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý]

Chúng tôi cảm ơn cá nhân/tổ chức và mong tiếp tục nhận được phản ánh, kiến nghị, câu hỏi.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- ...
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

PHỤ LỤC II
Quy trình xử lý trên hệ thống tiếp nhận và xử lý
phản ánh, kiến nghị
(Kèm theo Quyết định số 58 /2024/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2024
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

