UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH QUẢNG NAM**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 97/QĐ-UBND	*Quảng Nam, ngày 17 tháng 01 năm 2024*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế sử dụng phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

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

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ ban hành Quy định qui trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 1864/QĐ-UBND ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về ban hành Quy định quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 1865/QĐ-UBND ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về ban hành Quy định quy trình tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 1866/QĐ-UBND ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về ban hành Quy định quy trình xử lý đơn trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 1867/QĐ-UBND ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về ban hành Quy định quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Theo đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 01/TTr-TTT ngày 03/01/2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế sử dụng phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

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

***Nơi nhận*:**
- Như điều 3;
- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CPVP;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Lưu: VT, NCKS.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Lê Trí Thanh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Sử dụng phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số 97/QĐ-UBND ngày 17 tháng 01 năm 2024 của UBND tỉnh Quảng Nam)

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích sử dụng

Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam *(sau đây gọi tắt là Phần mềm)* do Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam thành lập tại trang thông tin điện tử có tên miền: https://quanlydon.quangnam.gov.vn/; ngôn ngữ được sử dụng trên Phần mềm là tiếng Việt. Mục đích nhằm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, tổng hợp, thống kê và thông tin minh bạch, rõ ràng, kịp thời, hiệu quả các khiếu nại, tố cáo của công dân, đảm bảo ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành và khai thác sử dụng Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam.

Không áp dụng đối với các thông tin khiếu nại, tố cáo nhận qua email, tin nhắn, điện thoại của cá nhân các công chức.

2. Đối tượng áp dụng

a) Công dân, cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp (nguồn đơn thư) có vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh phát sinh trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

b) UBND tỉnh, các Sở, Ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Nam; cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam bảo đảm nguyên tắc tiếp nhận thông tin, hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và cung cấp thông tin kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật.

2. Việc trả lời của các cơ quan, người có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật, trên cơ sở thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của từng cơ quan.

3. Phát huy tinh thần trách nhiệm, phối hợp và hỗ trợ trong việc trả lời nguồn đơn thư, giải quyết, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

4. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Người tố cáo phải được đảm bảo bí mật thông tin tuyệt đối theo Điều 9 Luật Tố cáo năm 2018, ngoài bảo mật thông tin người tố cáo thì người giải quyết tố cáo còn có những nghĩa vụ theo khoản 2 Điều 11 Luật Tố cáo năm 2018 và các quy định pháp luật khác liên quan. Việc cập nhật vào Phần mềm đối với những đơn tố cáo phải bảo đảm bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác. Do đó, chỉ cập nhật các thông tin cơ bản để đảm bảo Phần mềm tổng hợp đúng số liệu khi trích xuất biểu mẫu phục vụ công tác tổng hợp báo cáo.

Điều 4. Những hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam

Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia sử dụng Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006.

CHƯƠNG II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Thành viên tham gia tác nghiệp trên Phần mềm

1. Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Bộ phận tiếp công dân, thanh tra các Sở, Ban, ngành, Ban tiếp công dân, thanh tra cấp huyện, công chức tiếp công dân cấp xã.

2. Lãnh đạo UBND tỉnh, thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, lãnh đạo UBND cấp huyện, lãnh đạo UBND cấp xã (người giải quyết).

3. Văn thư của UBND tỉnh, các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

4. Các phòng, đơn vị thuộc Sở, Ban, ngành, các phòng, ban chuyên môn cấp huyện và các bộ phận chuyên môn cấp xã.

Điều 6. Trách nhiệm của các thành viên tham gia

1. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm điều hành, giám sát và báo cáo hoạt động chung của Phần mềm, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc thực hiện Quy chế sử dụng Phần mềm. Đề xuất khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc; tham mưu UBND tỉnh xử lý tập thể, cá nhân vi phạm Quy chế sử dụng Phần mềm.

2. Cơ quan tham gia giải quyết (gồm các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn) có trách nhiệm phối hợp, cập nhật kịp thời tình hình tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; công khai quá trình và kết quả giải quyết trên phần mềm nhằm thực hiện tốt Quy chế này và quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

3. Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh giám sát, kiểm tra, theo dõi các hoạt động của Phần mềm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện Quy chế sử dụng Phần mềm.

Điều 7. Quy trình hoạt động Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam

Vai trò, chức năng và nhiệm vụ của từng thành phần tham gia tác nghiệp được thể hiện trên quy trình tin học hóa của Phần mềm như sau:

1. Đối với quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo

Bước 1: Tiếp dân/Thanh tra nhận đơn thư tiến hành phân loại đơn thư:

- Đơn trùng/không đủ điều kiện xử lý (Quy trình Màu xanh lá)-> Tiến hành lưu đơn thư kết thúc quy trình.

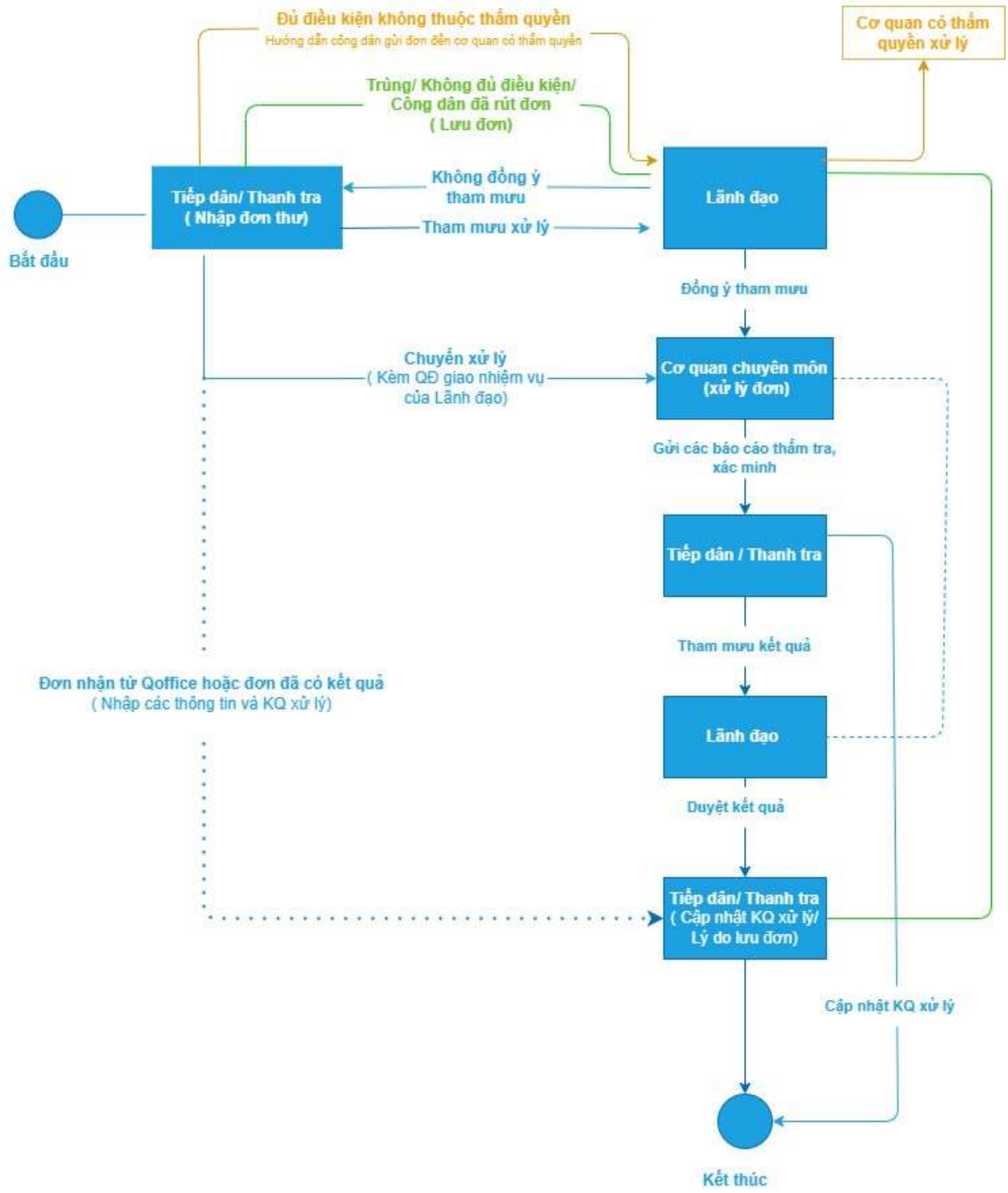
- Đơn đủ điều kiện nhưng không thuộc thẩm quyền (Quy trình màu cam)-> Hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền để giải quyết, việc hướng dẫn thực hiện 01 lần.

- Đơn thuộc thẩm quyền (Quy trình màu xanh) có 3 tùy chọn xử lý:

+ Tham mưu lãnh đạo xử lý trên phần mềm chuyển sang Bước 2.

+ Chuyển xử lý cho cơ quan chuyên môn theo quyết định giao nhiệm vụ của Lãnh đạo chuyển sang Bước 4.

+ Đối với đơn nhận từ Qoffice: cập nhật các file kết quả xử xử lý và thông tin xử lý.



Hình I- Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

Bước 2: Lãnh đạo duyệt ý kiến tham mưu chuyển sang Bước 3.

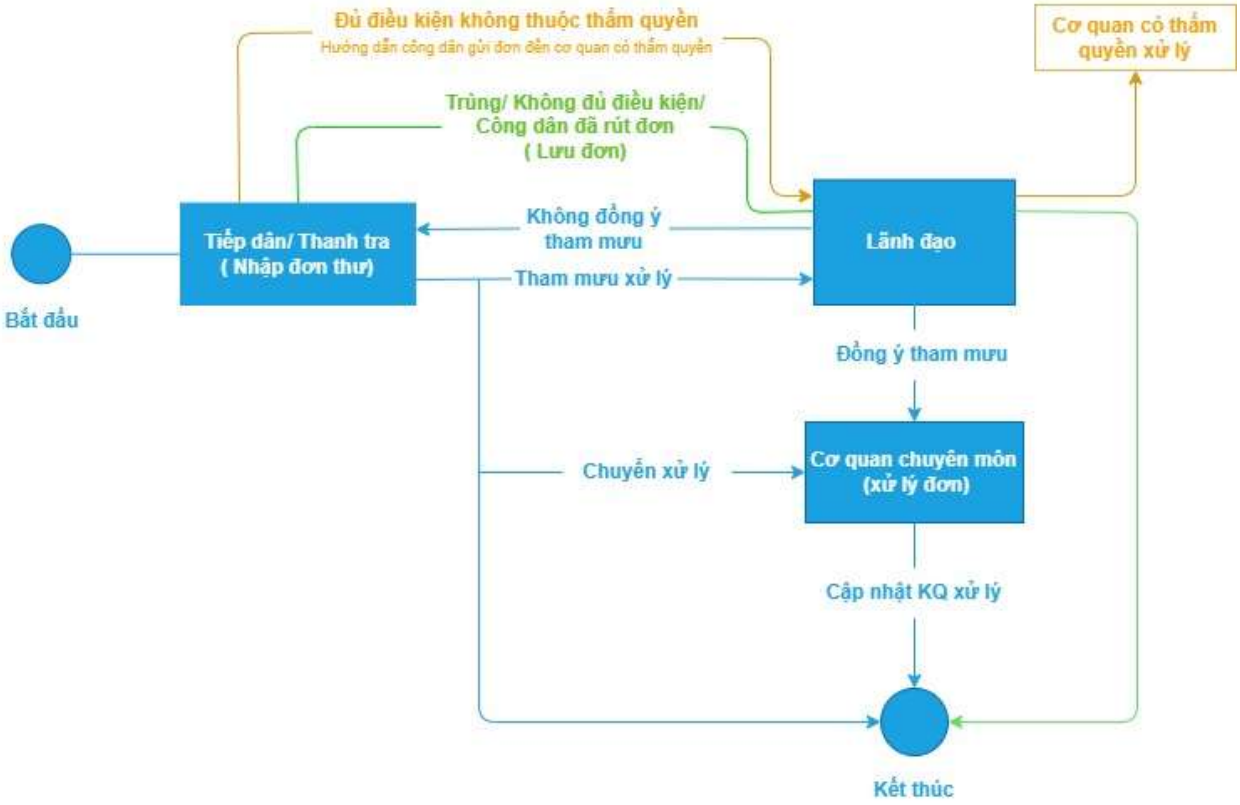
Bước 3: Cơ quan chuyên môn tiến hành xử lý đơn thư và chuyển kết quả xử lý cho Tiếp dân/Thanh tra chuyển sang Bước 4. *Lưu ý, ở bước này nếu Cơ quan chuyên môn tiến hành xử lý đơn thư và tham mưu kết quả xử lý trực tiếp cho Lãnh đạo chuyển sang Bước 5 thì Cơ quan chuyên môn phải cập nhật kết quả xử lý khi kết thúc quy trình.*

Bước 4: Tiếp dân/Thanh tra tham mưu kết quả xử lý cho Lãnh đạo chuyển sang Bước 5; hoặc cập nhật kết quả xử lý kết thúc quy trình xử lý.

Bước 5: Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý đơn.

Bước 6: Tiếp dân/Thanh tra cập nhật kết quả xử lý kết thúc quy trình.

2. Quy trình xử lý đơn phản ánh, kiến nghị



Hình II- Quy trình xử lý đơn phản ánh, kiến nghị

Bước 1: Tiếp dân/Thanh tra nhận đơn thư tiến hành phân loại đơn thư:

- Đơn trùng/Không đủ điều kiện xử lý (Quy trình Màu xanh lá)-> Tiến hành lưu đơn thư kết thúc quy trình.

- Đơn đủ điều kiện nhưng không thuộc thẩm quyền (Quy trình màu cam)-> Hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền để giải quyết, việc hướng dẫn thực hiện 01 lần.

- Đơn thuộc thẩm quyền (Quy trình màu xanh) có 3 tùy chọn xử lý:

+ Tham mưu lãnh đạo xử lý (đối với phản ánh, kiến nghị có nội dung phức tạp) trên Phần mềm chuyển sang Bước 2.

+ Chuyển xử lý cho cơ quan chuyên môn (đối với phản ánh, kiến nghị cần có cơ quan chuyên môn xử lý) chuyển sang Bước 3.

+ Xử lý và cập nhật kết quả lý (đối với phản ánh, kiến nghị có thể xử lý) kết thúc quy trình.

Bước 2: Lãnh đạo duyệt ý kiến tham mưu chuyển cơ quan chuyên môn xử lý sang Bước 3.

Bước 3: Cơ quan chuyên môn tiến hành xử lý đơn thư và cập nhật kết quả kết thúc quy trình.

3. Đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện xử lý nhưng chưa được thụ lý và cá nhân, tổ chức gửi đơn đã yêu cầu rút đơn ở Bước 1 của quy trình xử lý đơn thì chọn hình thức xử lý "Công dân rút đơn" và tham mưu Lãnh đạo lưu đơn này, kết thúc quy trình.

CHƯƠNG III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Thanh tra tỉnh

a) Tham mưu giúp UBND tỉnh trong công tác quản lý và theo dõi việc ứng dụng Phần mềm; chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

b) Hàng năm, xây dựng chương trình, kế hoạch ứng dụng Phần mềm này trên địa bàn tỉnh đảm bảo hiệu quả, thiết thực.

c) Hướng dẫn, đôn đốc các Sở, Ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác ứng dụng Phần mềm; tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

d) Kịp thời báo cáo UBND tỉnh chấn chỉnh, xử lý cơ quan, đơn vị, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy trình của Phần mềm.

e) Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng phần mềm.

2. Sở Tài chính

Phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí bảo đảm cho công tác quản lý Phần mềm trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

3. Các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn

a) Tổ chức triển khai hiệu quả Phần mềm tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai ứng dụng Phần mềm theo đúng quy trình.

c) Bố trí nguồn nhân lực, kinh phí để triển khai thực hiện ứng dụng Phần mềm tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc được cấp có thẩm quyền xem xét, khen thưởng; tổ chức, cá nhân vi phạm thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Kinh phí hoạt động

Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển Phần mềm do ngân sách tỉnh đảm

bảo và được bố trí trong dự toán hằng năm của Thanh tra tỉnh để thực hiện các nội dung:

1. Kinh phí tập huấn cho các Sở, Ban, ngành, địa phương;

2. Kinh phí bảo trì, bảo dưỡng hệ thống Phần mềm;

3. Chi thù lao quản lý, vận hành hệ thống;

4. Chi phí khen thưởng.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân quy định tại Điều 2 của Quy chế này có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế và tuân thủ các quy định của pháp luật.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị và cá nhân tham gia vận hành Phần mềm kịp thời báo cáo, đề xuất về Thanh tra tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.