

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

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

Số: 1519 /QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 04 tháng 6 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 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 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 774/QĐ-UBND ngày 24/3/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam ban hành Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

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

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2021
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)*

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 trách nhiệm phối hợp giữa Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam (sau đây viết tắt là *Tổng đài 1022 Quảng Nam*) với các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là *Ủy ban nhân dân cấp huyện*); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là *Ủy ban nhân dân cấp xã*); các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc; các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và các tổ chức cung cấp dịch vụ công trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu, thắc mắc, góp ý, phản ánh, kiến nghị (sau đây viết tắt là *phản ánh, kiến nghị*) của người dân, doanh nghiệp đối với các nội dung quy định tại Điều 4 Quy chế này.

2. Đối tượng áp dụng

- a) Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc.
- b) Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh bao gồm: Công an, Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan, đơn vị khác.
- c) Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công ích, bao gồm: điện, nước, vệ sinh môi trường và các dịch vụ khác theo quy định của pháp luật.
- d) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.
- đ) Người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

Điều 2. Các kênh tương tác qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam

Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam thiết lập và thống nhất quản lý các kênh tương tác với người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài 1022 Quảng Nam như sau:

1. Tổng đài 1022 Quảng Nam (đầu số điện thoại: 0235.1022): là Bộ phận đầu mối tiếp nhận, ghi lưu, điều phối xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đối với các nội dung được tiếp nhận theo quy định Điều 4 Quy chế này.

2. Trang Thông tin điện tử Quảng Nam (Website: quangnam.gov.vn): Mục tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

3. Kênh tương tác ứng dụng trên điện thoại thông minh “**Quảng Nam trực tuyến**”: tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

4. Thông tin, dữ liệu từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Quảng Nam (IOC Quảng Nam).

5. Địa chỉ Email: Tạo lập và sử dụng địa chỉ **1022@quangnam.gov.vn**.

6. Kênh Zalo: Tài khoản Official Account lấy tên là **1022 Quảng Nam**.

7. Kênh Facebook: Fanpage mới có tên là **1022 Quảng Nam**.

8. Các kênh tương tác khác theo yêu cầu quản lý.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

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

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyển xử lý, trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi phản ánh, kiến nghị.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển, lưu trữ dữ liệu phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

5. Nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ (theo văn bản đề nghị giải quyết của Văn phòng Chính phủ); đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) của người dân, doanh nghiệp gửi trực tiếp đến Tổng đài; kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan, đơn vị, địa phương phải được cập nhật cụ thể lên Hệ thống phần mềm Tổng đài Thông tin Dịch vụ công (gọi tắt là: Hệ thống phần mềm) để theo dõi, quản lý đồng bộ.

6. Chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng yêu cầu quy định tại Điều 6 của Quy chế này.

Chương II

NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị

Tổng đài 1022 Quảng Nam tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có liên quan đến:

1. Thủ tục hành chính, quy định hành chính:

a) Thông tin về cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết, thành phần hồ sơ, cơ quan xử lý, thời hạn giải quyết, mức phí, lệ phí; hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ; đăng ký thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính, thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

c) Về cơ chế, chính sách; sự không phù hợp của quy định hành chính, thủ tục hành chính so với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính, thủ tục hành chính; quy định hành chính không phù hợp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

d) Góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định hành chính, thủ tục hành chính liên quan hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp.

2. Các vấn đề về kinh tế - xã hội, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích như: thông tin tuyển sinh, y tế, bảo hiểm, an sinh xã hội, phòng chống dịch bệnh, an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường, xây dựng, giao thông công cộng, vận chuyển hàng hóa, điện, nước, xử lý rác thải, phòng chống thiên tai...

3. Khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: giao thông, cấp nước, thoát nước, cây xanh, chiếu sáng, điện lực, viễn thông; thông tin liên quan đến xử lý buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; chất lượng vật tư nông nghiệp; vi phạm xây dựng, đất đai...

4. Các chủ trương, chính sách ưu đãi đầu tư của tỉnh, về các khu công nghiệp; thông tin về du lịch; các sự kiện đặc biệt của tỉnh...

5. Các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Tổng đài.

6. Đối với các thông tin phản ánh thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự (113), cứu hoả, cứu nạn, cứu hộ (114), cứu thương (115); các phản ánh hiện trường; các phản ánh về đơn, thư khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo: Tổng đài 1022 Quảng Nam hướng dẫn để người dân, doanh nghiệp gọi, gửi đến đúng các đầu số, địa chỉ cần liên hệ này.

Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị

1. Người dân, doanh nghiệp gọi điện thoại trực tiếp đến Tổng đài 1022 Quảng Nam thông qua đầu số 1022: gọi số cố định nhấn 1022, gọi số di động nhấn 0235.1022.

2. Người dân, doanh nghiệp gửi nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị tại: Mục tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Nam (quangnam.gov.vn); địa chỉ email Tổng đài 1022 Quảng Nam (địa chỉ: 1022@quangnam.gov.vn); kênh Zalo official account (tên sử dụng: 1022 Quảng Nam) và kênh Fanpage Facebook (tên sử dụng: 1022 Quảng Nam).

3. Người dân, doanh nghiệp gửi nội dung phản ánh, kiến nghị qua Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, Cổng dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ quản lý tại địa chỉ: <http://dichvucong.gov.vn>; gửi đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) và các hình thức phản ánh, kiến nghị thích hợp khác trực tiếp đến Tổng đài 1022 Quảng Nam (địa chỉ: 02A Phan Bội Châu, TP. Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam).

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

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Thông báo đầy đủ thông tin về họ và tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

3. Thể hiện rõ ràng nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

4. Khi phản ánh, kiến nghị phải có thái độ lịch sự, tôn trọng Tổng đài viên; nội dung trình bày phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, trung thực, khách quan sự việc.

Điều 7. Giá trị phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và kết quả trả lời của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền được Tổng đài 1022 Quảng Nam ghi lưu trên hệ thống phần mềm có giá trị như văn bản giấy.

2. Kết quả hoạt động phối hợp thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị giữa cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Tổng đài 1022 Quảng Nam có giá trị như văn bản giấy.

Chương III**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ****Điều 8. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Tổng đài viên của Tổng đài 1022 Quảng Nam thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ các kênh tương tác theo quy định tại Điều 2 và Điều 5 Quy chế này và ghi lưu các thông tin của người dân, doanh nghiệp (họ và tên, số điện thoại, địa chỉ...) và nội dung phản ánh, kiến nghị vào hệ thống phần mềm.

2. Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung và yêu cầu theo quy định tại Điều 4, Điều 6 của Quy chế này, Tổng đài viên có trách nhiệm thông báo ngay cho người dân, doanh nghiệp về lý do không tiếp nhận; đồng thời, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp địa chỉ để liên hệ hoặc các thông tin liên quan để thực hiện nội dung phản ánh, kiến nghị đó.

3. Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung và yêu cầu theo quy định tại Điều 4, Điều 6 của Quy chế này, Tổng đài viên có trách nhiệm thông báo ngay cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

4. Nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương được tiếp nhận, xử lý theo quy định tại Điều 9 của Quy chế này.

Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tổng đài viên tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị; ghi lưu thông tin của người phản ánh, kiến nghị; trả lời nội dung phản ánh, kiến nghị trên cơ sở tra cứu dữ liệu về thông tin dịch vụ công và các quy định, tài liệu chính thức có liên quan của tỉnh; cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào hệ thống phần mềm (đối với trường hợp khẩn cấp cần xử lý gấp, Tổng đài viên thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi đến số điện thoại của cơ quan quản lý theo quy định).

2. Trong trường hợp Tổng đài viên không thể trả lời trực tiếp nội dung phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp; thì ghi lưu, cập nhật thông tin vào hệ thống phần mềm và chuyển ngay cuộc gọi đến, tin nhắn cho công chức, viên chức, nhân viên đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (gọi chung là: nhân sự đầu mối) của các sở, ban, ngành chuyên môn thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã; các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; các đơn vị cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh (gọi chung là: các cơ quan, đơn vị, địa phương) để được xử lý, trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương không tiếp điện thoại hoặc trả lời tin nhắn ngay; Tổng đài viên có trách nhiệm chuyển thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) thông qua hệ thống phần mềm, qua tin nhắn SMS, Zalo đến nhân sự đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương biết để xử lý; nhân sự đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương phải phản hồi cho người dân, doanh nghiệp và cập nhật kết quả xử lý vào hệ thống phần mềm.

Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra thì nhân sự đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương phải báo ngay cho Tổng đài

viên biết thời gian hoàn tất giải quyết cụ thể để thông tin đến người dân, doanh nghiệp biết và chờ kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan sau khi đã có kết quả xác minh, kiểm tra phải trả lời ngay đến người dân, doanh nghiệp và cập nhật kết quả vào hệ thống xử lý phần mềm.

4. Trường hợp thời gian vượt quá giờ quy định tại Điều 10 của quy chế này, nhân sự đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương không phản hồi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp; thông tin ghi lưu (phiếu chuyên) sẽ được tiếp tục chuyển đến thủ trưởng của cơ quan, đơn vị, địa phương qua hệ thống phần mềm, tin nhắn SMS, Zalo; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm giải quyết và phản hồi về Tổng đài viên để trả lời cho người dân, doanh nghiệp đúng quy định; đồng thời ghi nhận (lưu) tình trạng giải quyết hồ sơ vào hệ thống phần mềm.

Nếu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị không đúng thời gian quy định; thông tin sẽ được lưu vào hệ thống phần mềm và báo cáo lãnh đạo tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điểm b, c, d Khoản 1 Điều 4 của Quy chế này; Tổng đài viên phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện theo trình tự tại Khoản 1, 2, 3, 4 Điều này; đồng thời có trách nhiệm ghi lưu và chuyển nội dung đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, phân loại, xử lý theo quy trình quy định tại Quyết định số 3095/QĐ-UBND ngày 06/11/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

6. Đối với một số nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến những vấn đề cấp bách cần xử lý gấp hoặc qua rà soát kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị, địa phương cần thiết phải có văn bản nhắc, đôn đốc, yêu cầu giải trình cụ thể về trách nhiệm, quy trình... Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp có văn bản hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản yêu cầu cụ thể.

7. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị chưa rõ thẩm quyền, phạm vi quản lý của tỉnh, Tổng đài viên có trách nhiệm chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị nêu trên đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để xác định, cho ý kiến; sau đó Tổng đài viên thông báo cho người dân, doanh nghiệp.

Điều 10. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của nhân sự đầu mối các cơ quan, đơn vị, địa phương không quá 08 (tám) giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được nội dung chuyển đến từ Tổng đài viên.

2. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương không quá 48 (bốn mươi tám) giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được nội dung chuyển đến từ Tổng đài viên; trường hợp hết thời gian quy

định mà chưa xử lý xong; nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ được cập nhật ở trạng thái trễ hạn (đang chờ xử lý) vào hệ thống phần mềm.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương hện lại người dân, doanh nghiệp để xử lý, số lần hện không quá 01 (một) lần.

4. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra thì thời gian xác minh, kiểm tra không quá 24 (hai mươi bốn) giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được nội dung phản ánh, kiến nghị cần xác minh.

Điều 11. Giám sát, theo dõi hoạt động

1. Hệ thống phần mềm lưu lại nội dung phản ánh, kiến nghị (họ và tên, số điện thoại, thời gian gọi, nội dung, thời gian xử lý, nội dung xử lý, đơn vị xử lý, lĩnh vực xử lý, kết quả xử lý của từng cấp, file ghi âm...) sẽ được trích xuất làm cơ sở báo cáo đánh giá, kiểm tra, giám sát hàng tuần, tháng, quý, năm.

Trường hợp cần xác minh thông tin, đơn vị có liên quan có thể yêu cầu Tổng đài 1022 Quảng Nam cung cấp file ghi âm.

2. Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm hoặc đột xuất, Tổng đài 1022 Quảng Nam phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương gửi kết quả hoạt động đến Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 12. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tổng đài viên có trách nhiệm cập nhật, ghi lưu nội dung, kết quả xử lý vào hệ thống phần mềm; đồng thời, công khai kết quả xử lý trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Nam (www.quangnam.gov.vn) và các Trang, Cổng thông tin điện tử có liên quan của tỉnh.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm công khai kết quả xử lý trên Trang Thông tin điện tử của đơn vị.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Theo dõi, quản lý chung Tổng đài 1022 Quảng Nam; giám sát tình hình thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên hệ thống phần mềm và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Chỉ đạo Tổng đài 1022 Quảng Nam điều phối người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để được xử lý đối với nội dung phản ánh, kiến nghị chưa rõ thẩm quyền, phạm vi quản lý của tỉnh và nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến những vấn đề cấp bách cần xử lý gấp.

3. Chỉ đạo Tổng đài 1022 Quảng Nam trong việc theo dõi, trả lời; tổng hợp, báo cáo đánh giá tình hình, kết quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị thông qua Tổng đài 1022 Quảng Nam để báo cáo các cơ quan thẩm quyền theo định kỳ và đột xuất.

4. Cung cấp kịp thời nội dung Bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh và các dữ liệu thông tin về dịch vụ công cho Tổng đài 1022 Quảng Nam.

5. Kiểm tra, đánh giá, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

6. Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị: thực hiện theo trình tự quy định tại Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Nam tại Quyết định số 3095/QĐ-UBND ngày 06/11/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

7. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ký kết hợp đồng với đơn vị cho thuê hạ tầng về Hệ thống phần mềm của Tổng đài 1022 Quảng Nam.

8. Đề xuất cải tiến quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý.

1. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Điều 8, Điều 9, Điều 10 của Quy chế này.

2. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị được chuyển đến từ Tổng đài viên và trên hệ thống phần mềm.

3. Khi thay thế, bổ sung nhân sự đầu mối các cơ quan, đơn vị, địa phương phải có văn bản gửi về Trung tâm phục vụ Hành chính công để cập nhật tài khoản sử dụng phần mềm Tổng đài 1022 Quảng Nam.

4. Bố trí các trang thiết bị, đường truyền phù hợp tại đơn vị để kết nối với hệ thống; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống phần mềm đúng chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên của các cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm hướng dẫn người dân, doanh nghiệp bổ sung đầy đủ thông tin liên quan (01 lần) nếu nội dung phản ánh, kiến nghị chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

6. Kịp thời cung cấp các thông tin về dịch vụ công, các sự kiện đặc biệt, các quy định, chính sách mới ban hành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn

vị, địa phương đến Tổng đài 1022 Quảng Nam để cập nhật vào cơ sở dữ liệu và trả lời người dân, doanh nghiệp.

7. Sử dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để đảm bảo chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đúng thời gian quy định đối với các phản ánh, kiến nghị cần ban hành văn bản chính thức.

8. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao phụ trách tiếp nhận, xử lý kiến nghị trên Tổng đài Thông tin dịch vụ công chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về nội dung trả lời, xử lý phản ánh, kiến nghị đối với người dân, doanh nghiệp.

Điều 15. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông

1. Phối hợp với đơn vị cho thuê dịch vụ Tổng đài 1022 Quảng Nam thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin cho Tổng đài 1022 Quảng Nam; kịp thời phòng, chống tin tặc (hacker) tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Tổng đài 1022 Quảng Nam trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

2. Hỗ trợ Tổng đài 1022 Quảng Nam kết nối với các phần mềm, cơ sở dữ liệu về thông tin của tỉnh để phục vụ tra cứu, trả lời các thông tin có liên quan theo quy định.

3. Phối hợp với Ban Tuyên giáo tỉnh ủy chỉ đạo, định hướng các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Tổng đài 1022 Quảng Nam.

Điều 16. Trách nhiệm của đơn vị cho thuê dịch vụ Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam

1. Xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống hạ tầng kỹ thuật công nghệ và đường truyền kết nối đến các đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị, địa phương, đảm bảo hệ thống vận hành, khai thác thông suốt, hiệu quả; kịp thời điều chỉnh, nâng cấp các chức năng Hệ thống phần mềm nhằm đáp ứng mục đích, yêu cầu đề ra.

2. Bố trí đủ số lượng và chất lượng nhân sự làm tổng đài viên để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, điều phối, nhắc nhở, trả lời và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

3. Tạo lập và cập nhật kịp thời cơ sở dữ liệu về thông tin dịch vụ công của tỉnh để phục vụ hoạt động của Tổng đài và chủ động cung cấp các thông tin về dịch vụ công cần thiết đến người dân, doanh nghiệp khi có yêu cầu.

4. Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng đầy đủ các chức năng của hệ thống phần mềm để xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp.

5. Báo cáo định kỳ và đột xuất tình hình, kết quả hoạt động của Tổng đài theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống phần mềm của Tổng đài 1022 Quảng Nam.

Điều 17. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất, Tổng đài 1022 Quảng Nam phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng gửi Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông) tình hình, kết quả hoạt động tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Người dân, doanh nghiệp có những phản ánh, kiến nghị tích cực, đem lại hiệu quả thiết thực, giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những nội dung được quy định tại Điều 4 của Quy chế này thì được xem xét khen thưởng theo quy định.

Thủ trưởng đơn vị trực tiếp thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân sự đầu mối được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp hoàn thành tốt theo quy định của Quy chế này thì được xem xét khen thưởng.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân sự đầu mối được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp nếu vi phạm không thực hiện đầy đủ chức trách, nhiệm vụ theo quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Giải quyết các khó khăn, vướng mắc

Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2715/QĐ-UBND ngày 07/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy chế tiếp nhận, giải đáp thông tin thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân qua Tổng đài hành chính công 19001021 tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư tỉnh Quảng Nam.

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

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Ban chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng tỉnh;
- UBMTTQ và các Đoàn thể tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;
- Các đơn vị cung cấp dịch vụ công;
- Báo Quảng Nam, Đài PT-TH tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- CPVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TH, HCTC, KSTTHC, TTPVHCC.

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



Hồ Quang Bửu