

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh,
kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống Tiếp nhận và
xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TIỀN GIANG

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

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

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

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

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 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 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của
Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm
soát thủ tục hành chính;*

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang.

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

Bãi bỏ Quyết định số 2830/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy chế phối hợp triển khai thí điểm ứng dụng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên môi trường di động tại tỉnh Tiền Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân

các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *Như*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh;
- Bảo hiểm Xã hội tỉnh;
- Kho bạc Nhà nước tỉnh;
- Ngân hàng Nhà nước VN chi nhánh tỉnh TG;
- Cục Quản lý thị trường tỉnh;
- Cục Thống kê tỉnh;
- VP: LĐVP, P. KT, P. NC, Ban TCD;
- Công TTĐT tỉnh;
- Báo Ấp Bắc; Đài PTTH TG;
- Lưu: VT, (Trình)

46 *H*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Vĩnh

Bue

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang
(Kèm theo Quyết định số 1863/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)

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 nguyên tắc phối hợp, trách nhiệm của Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và các cơ quan liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang (sau đây gọi tắt là Hệ thống 1022).

b) Quy chế này không điều chỉnh về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành tỉnh và đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

c) Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh: Công an, Cục Thuế, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước, Cục Quản lý thị trường, Cục Thống kê và các cơ quan, đơn vị khác.

d) Các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công, dịch vụ công ích (gồm: điện, nước, vệ sinh môi trường) theo quy định của pháp luật.

đ) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống 1022.

e) Tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống 1022.

g) Đơn vị vận hành Hệ thống 1022: Phòng Giám sát, điều phối thông tin đô thị thông minh và Chính quyền số - Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang: là hệ thống phần mềm do Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng để hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức,

cá nhân về các lĩnh vực trong đời sống kinh tế - xã hội, được triển khai thông nhất trên địa bàn tỉnh. Hệ thống được cài đặt, ứng dụng trên máy tính, trang thông tin điện tử (website) và thiết bị di động (ứng dụng TienGiangS).

2. Phản ánh, kiến nghị: là việc các tổ chức, cá nhân gửi các thông tin, phản ánh, kiến nghị đến Hệ thống 1022 thông qua các kênh giao tiếp theo quy định tại Điều 3 Quy chế này.

3. Phản ánh, kiến nghị khẩn cấp: là các phản ánh, kiến nghị cần được xử lý ngay để phục vụ cho công tác phòng, chống thiên tai, dịch bệnh.

4. Tổng đài viên: là cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm được phân công trực tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua các kênh tương tác quy định tại Điều 3 Quy chế này.

5. Cán bộ xử lý: là các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đang làm việc, công tác tại cơ quan, đơn vị nêu tại điểm a, b, c, d Khoản 2 Điều 1 tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Các kênh tương tác của Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang

1. Tổng đài 1022 tỉnh Tiền Giang với đầu số là 0273 1022.
2. Ứng dụng công nghệ thông tin qua môi trường mạng Internet:
 - a) Trang Thông tin điện tử: <https://1022.tiengiang.gov.vn>.
 - b) Địa chỉ email: 1022@tiengiang.gov.vn.
 - c) Ứng dụng trên điện thoại thông minh: TienGiangS.
 - d) Kênh Zalo (official account): Tổng đài 1022 Tiền Giang.
 - đ) Kênh Facebook: <https://www.facebook.com/Tongdai1022tiengiang>.
3. Các kênh tương tác khác theo yêu cầu quản lý.

Điều 4. 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 tổ chức, cá nhân.

2. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị và Trung tâm nhằm giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, trung thực. Việc tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo thông suốt và liên tục.

3. Các tổ chức, cá nhân không lợi dụng Hệ thống 1022 để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

4. Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan, đơn vị phải được cập nhật lên Trang Thông tin điện tử của Hệ thống 1022 để theo dõi, quản lý đồng bộ, thống nhất.

5. Hệ thống 1022 có quyền từ chối tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân nếu nội dung không phù hợp với quy định tại Điều 5 Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan; đồng thời nêu rõ lý do từ chối cho tổ chức, cá nhân được biết.

6. Các phản ánh, kiến nghị có ảnh hưởng đến uy tín của tổ chức, cá nhân không công khai trên Trang Thông tin điện tử của Hệ thống 1022; gửi văn bản đến cơ quan xử lý và đồng gửi cơ quan chủ quản (nếu có) để báo cáo; đồng thời thông tin đến người gửi ý kiến biết đã tiếp nhận và đang xử lý qua điện thoại hoặc email cá nhân.

7. Nội dung phản ánh, kiến nghị có liên quan đến bảo vệ bí mật Nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có thông tin thuộc bảo vệ bí mật Nhà nước, quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ Mật, không cập nhật vào Hệ thống 1022.

Chương II

NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN

Điều 5. Quy định về thông tin phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị đến Hệ thống 1022 qua các kênh giao tiếp tại Điều 3 Quy chế này phải cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 1, 2 Điều 7 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 và Khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, gồm:

- a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
- b) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.
- c) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư điện tử khi cần liên hệ) của tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.
- d) Đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp (nếu có) theo yêu cầu của Hệ thống 1022.

2. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung phản ánh, kiến nghị của mình. Thông tin mang tính cá nhân của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị được giữ bí mật theo yêu cầu và theo quy định pháp luật (trừ một số trường hợp cung cấp cho cơ quan chức năng để xác minh, xử lý theo quy định).

Điều 6. Nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị

Hệ thống 1022 tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có liên quan đến:

1. Các phản ánh về vấn đề kinh tế - xã hội, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích: giáo dục, 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, điện, nước, xử lý rác thải, phòng chống thiên tai,...

2. Thông tin phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính: cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết, thành phần hồ sơ, cơ quan xử lý, thời hạn giải quyết và các vấn đề liên quan khác; hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ; góp ý về thủ tục hành chính; phản ánh sự

vướng mắc, không phù hợp, đồng bộ, thống nhất của quy định hành chính, thủ tục hành chính so với thực tế, các hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.

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, vi phạm xây dựng, đất đai,...

4. Thông tin phản ánh, kiến nghị liên quan đến tra cứu các dịch vụ tiện ích khác: camera, wifi thông minh, du lịch thông minh.

5. Đối với các thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự (113), cứu hỏa, cứu hộ, cứu nạn (114), cấp cứu về y tế (115), các phản ánh về đơn thư, khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo: Hệ thống 1022 hướng dẫn để tổ chức, cá nhân gọi đến đúng các đầu số cần liên hệ.

6. Các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Hệ thống 1022.

Điều 7. Cách thức phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân gọi trực tiếp đến số điện thoại 0273.1022 bằng điện thoại di động hoặc 1022 đối với điện thoại cố định.

2. Tổ chức, cá nhân gửi nội dung yêu cầu phản ánh, kiến nghị qua ứng dụng trên thiết bị di động “TienGiangS” mục “Phản ánh”.

3. Tổ chức, cá nhân gửi nội dung yêu cầu phản ánh, kiến nghị trực tiếp trên Trang Thông tin điện tử Hệ thống 1022 (<https://1022.tiengiang.gov.vn>) hoặc qua địa chỉ email Hệ thống 1022 (1022@tiengiang.gov.vn) hoặc kênh Zalo official account (Tổng đài 1022 Tiền Giang) hoặc kênh Facebook (<https://www.facebook.com/Tongdai1022tiengiang>).

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tổng đài viên của Hệ thống 1022 thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân từ các kênh tương tác theo quy định tại Điều 3 Quy chế này; kiểm tra, xác thực thông tin nội dung phản ánh, kiến nghị theo yêu cầu quy định tại Khoản 1 Điều 5; ghi lưu các thông tin của tổ chức, cá nhân (tên, số điện thoại, địa chỉ,...) và nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống 1022.

2. Trong trường hợp các thông tin phản ánh, kiến nghị không đáp ứng nội dung, yêu cầu quy định tại Khoản 1 Điều 5 của Quy chế này, Tổng đài viên thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân biết việc không tiếp nhận, nêu rõ lý do; đồng thời hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện nội dung theo quy định.

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

1. Xử lý qua Hệ thống 1022

a) Sau khi tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị từ Hệ thống 1022, trong vòng 02 giờ làm việc Tổng đài viên phân phối, chuyển các phản ánh, kiến nghị đến cán bộ, công chức, viên chức đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (gọi tắt là cán bộ đầu mối) của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; các đơn vị ngành dọc trên địa bàn tỉnh; các đơn vị cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh (gọi tắt là cơ quan xử lý) để xử lý, trả lời cho tổ chức, cá nhân theo quy trình xử lý của Hệ thống 1022.

Trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp thì Tổng đài viên có trách nhiệm xử lý khẩn cấp (liên hệ trực tiếp với cán bộ đầu mối xử lý để xử lý kịp thời).

b) Cán bộ đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống 1022 và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị theo quy trình trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân từ Trung tâm.

Trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị cần thời gian để xác minh, khắc phục hiện trường hoặc cần phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý, trong vòng 03 ngày làm việc sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan xử lý phản hồi thông tin (bằng văn bản) về thời gian dự kiến hoàn thành về Trung tâm để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết. Nếu quá thời gian thì Tổng đài viên sẽ cập nhật trạng thái xử lý trễ hạn cho cơ quan xử lý.

c) Đối với một số nội dung phản ánh, kiến nghị chưa rõ thẩm quyền, phạm vi xử lý, Tổng đài viên có trách nhiệm tổng hợp và chuyển các nội dung phản ánh, kiến nghị đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để xác định, cho ý kiến; sau đó Tổng đài viên thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

d) Trường hợp phản ánh, kiến nghị được gửi đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc (hoặc tối đa 03 ngày làm việc đối với trường hợp có kiểm tra thực tế), cơ quan xử lý phải chuyển trả lại cho Trung tâm để chuyển tiếp đến cơ quan xử lý khác phù hợp.

2. Xử lý qua Tổng đài 1022 tỉnh Tiền Giang

a) Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi 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 có liên quan được cấp có thẩm quyền phê duyệt; cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào Hệ thống 1022.

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.

b) Trong trường hợp Tổng đài viên không thể trả lời trực tiếp nội dung phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân thì ghi lưu, cập nhật thông tin vào Hệ thống 1022 và chuyển ngay cuộc gọi đến cán bộ đầu mối của các cơ quan xử lý để xử lý, trả lời cho tổ chức, cá nhân.

c) Cán bộ đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống 1022 thực hiện xử lý theo điểm b khoản 1 Điều này.

Trong trường hợp cần xác minh thông tin, cơ quan xử lý có liên quan có thể yêu cầu cung cấp lại file ghi âm.

Điều 10. Trả lời kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Sau khi cơ quan xử lý cập nhật kết quả xử lý vào Hệ thống 1022, trong vòng 04 giờ làm việc Tổng đài viên gửi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị đến tổ chức, cá nhân qua kênh tiếp nhận (theo Điều 3 Quy chế này) và hướng dẫn tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống 1022 để tra cứu kết quả.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị sau khi xác minh, xử lý có ảnh hưởng đến uy tín của tổ chức, cá nhân, Tổng đài viên không công khai trên Hệ thống 1022 và thông tin kết quả xử lý đến người gửi ý kiến qua điện thoại hoặc email tổ chức, cá nhân.

Điều 11. Lấy ý kiến về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân có thể đánh giá kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của mình theo 3 mức độ (“Hài lòng”, “Bình thường”, “Không hài lòng”) và có thể gửi nội dung phản hồi đối với kết quả xử lý về Hệ thống 1022.

2. Cơ quan xử lý phải thường xuyên, chủ động theo dõi các đánh giá, bình luận của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống 1022 để kiểm tra, xử lý đối với ý kiến được đánh giá “Không hài lòng” về kết quả xử lý của đơn vị. Đồng thời, Trung tâm phối hợp, theo dõi và chuyển tiếp các ý kiến đánh giá, bình luận cần được xử lý lại đến các cơ quan xử lý để tiếp tục kiểm tra, xử lý.

3. Nếu tổ chức, cá nhân sau khi nhận kết quả xử lý không đồng ý với kết quả này và tiếp tục có ý kiến, Trung tâm liên hệ, chuyển lại ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân để cơ quan xử lý biết, nghiên cứu giải quyết theo quy định.

Điều 12. Kiểm tra, giám sát

1. Hệ thống 1022 ghi nhận các thông tin (bao gồm họ tên, số điện thoại, thời gian tiếp nhận, nội dung, thời gian xử lý, đơn vị xử lý, lĩnh vực xử lý,...), định kỳ (hàng tháng, quý, năm), đột xuất báo cáo, đánh giá tình hình phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức kiểm tra khi cần thiết. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này; đôn đốc, nhắc nhở hoặc đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh có biện pháp chấn chỉnh, xử lý các cơ quan, đơn vị không thực hiện, thực hiện chưa tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo Quy chế này.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Điều 13. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, quản lý và giám sát hoạt động của Hệ thống 1022; kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống 1022 theo quy định tại Quy chế này.

2. Phối hợp với các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh thông tin, tuyên truyền rộng rãi về hoạt động của Hệ thống 1022 để các tổ chức, cá nhân biết và khai thác sử dụng.

3. Theo dõi, tổng hợp, đánh giá tình hình, kết quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống 1022; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo định kỳ và đột xuất.

4. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải pháp nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Điều 14. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Theo dõi, quản lý chung Hệ thống 1022; giám sát tình hình thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị qua Hệ thống 1022 và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Chỉ đạo, điều phối xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân khi chưa rõ thẩm quyền giải quyết đến đúng cơ quan, đơn vị có chức năng để xử lý.

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

Điều 15. Sở Nội vụ

1. Kiểm tra, đánh giá và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống 1022 của các cơ quan, đơn vị.

2. Đề xuất cải tiến quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân.

3. Bổ sung kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống 1022 vào tiêu chí đánh giá hoàn thành nhiệm vụ, xếp hạng cải cách hành chính và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, xử lý trách nhiệm người đứng đầu đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng theo quy định.

Điều 16. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (Đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống 1022)

1. Xây dựng, quản lý, vận hành Hệ thống 1022; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc, ý kiến của tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống 1022.

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

3. Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống 1022.

4. Thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin cho Hệ thống 1022; kịp thời phòng, chống tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Hệ thống 1022 trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

5. Quản lý, lưu trữ dữ liệu trên Hệ thống theo quy định của pháp luật hiện hành; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác. Báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền.

Điều 17. Cơ quan, đơn vị và địa phương

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và địa phương có trách nhiệm phân công, bố trí cán bộ đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định của Quy chế này. Trường hợp có thay đổi về cán bộ đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thì phải kịp thời thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật trên hệ thống.

2. Bố trí các trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống 1022 theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông.

3. 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, phản hồi kết quả và chịu trách nhiệm về các nội dung phản hồi đúng thời gian quy định.

4. Định kỳ hàng tháng, quý, năm có báo cáo giải trình Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) về các trường hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trễ hạn hoặc không xử lý theo Quy chế này. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về hậu quả xảy ra khi chậm hoặc không xử lý các phản ánh, kiến nghị từ tổ chức, công dân.

5. Sử dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để bảo đảm xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân kịp thời, đúng thời gian quy định.

6. Đề xuất Sở Thông tin và Truyền thông trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận ý kiến của tổ chức, cá nhân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Chế độ thông tin báo cáo

Tổng đài viên định kỳ hàng tháng, quý, năm trích xuất báo cáo từ Hệ thống 1022, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi, giám sát và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý và trả lời thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Điều 19. Điều khoản thi hành



1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh, Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.