

Số: 875 /QĐ-UBND

Cần Thơ, ngày 28 tháng 4 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin,  
yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua  
Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

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

*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 về 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 2 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 Quyết định số 11/2016/QĐ-UBND ngày 12 tháng 4 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng ban Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ, Giám đốc Công an thành phố, Chỉ huy trưởng Bộ Chỉ huy quân sự thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố, Trưởng đại diện Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam trên địa bàn thành phố Cần Thơ, Giám đốc Bưu điện thành phố và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /Vvd

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT Thành ủy, TT HĐND TP;
- CT, PCT UBND TP;
- UBMTTQVN TP và các đoàn thể;
- Công TTĐT TP;
- VP. UBND TP (2,3,4,5,6,7);
- Lưu: VT, MT.

**CHỦ TỊCH**



Trần Việt Trường



## **QUY CHẾ**

**Phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp qua Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ**

*(Kèm theo Quyết định số 875 /QĐ-UBND ngày 28 tháng 4 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)*

## **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 trách nhiệm phối hợp giữa Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, cơ quan ngành dọc trên địa bàn thành phố, các đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thực trạng xã hội, vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ;

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) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ, Công an thành phố, Bộ Chỉ huy Quân sự thành phố, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Bưu điện thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã;

b) Cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố: Cục Thuế, Cục Hải quan, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước, Cục Quản lý thị trường, Cục Thống kê;

c) Cá nhân, tổ chức có thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị các vấn đề liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống; nhu cầu sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ;

d) Đơn vị vận hành Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ: VNPT Cần Thơ.

## **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ (sau đây gọi là Dịch vụ 1022): là hệ thống tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các vấn đề liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, các vấn đề kinh tế - xã hội trên địa bàn thành phố qua các kênh: đường dây nóng Tổng đài 1022, Cổng thông tin điện tử 1022, email, ứng dụng trên điện thoại di động, kênh Zalo official, kênh Fanpage Facebook và trực tiếp tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Tổng đài 1022 (đầu số điện thoại: 0292.1022): là bộ phận đầu mối tiếp nhận, ghi lưu, điều phối xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các nội dung được tiếp nhận theo quy định.

3. Cổng thông tin điện tử 1022 (tên miền: 1022.cantho.gov.vn): là website tiếp nhận, công khai kết quả xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

4. Phản ánh vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống: bao gồm những thông tin, phản ánh các lĩnh vực: sự cố hạ tầng kỹ thuật, trật tự đô thị, vệ sinh môi trường, y tế, du lịch,...

5. Đơn vị xử lý: Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ, Công an thành phố, Bộ Chỉ huy Quân sự thành phố, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Bureau điện thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

## **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, 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 cá nhân, tổ chức.

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

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và phản hồi kết quả phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức gửi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển xử lý, lưu trữ dữ liệu phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

5. Nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được chuyển đến các đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ quản lý.

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

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 thông tin trên phần mềm của Dịch vụ 1022.

## **Chương II** **NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 4. Nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị**

1. Các phản ánh về vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống.
2. Đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà người dân, trụ sở tổ chức.
3. Thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính:
  - a) Yêu cầu cung cấp thông tin về quy định trong giải quyết thủ tục hành chính: Cách thức giải quyết thủ tục hành chính, nơi nộp hồ sơ, nơi nhận kết quả hồ sơ, cơ quan xử lý, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí,...;
  - b) Phản ánh về hành vi hành chính: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định, thủ tục hành chính; hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;
  - c) Phản ánh về quy định hành chính: Sự không hợp pháp, không thống nhất, không phù hợp với thực tế hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập đối với quy định hành chính hiện hành;
  - d) Góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến ban hành mới, sửa đổi, bổ sung các quy định hành chính liên quan đến các hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 5. Cách thức gửi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị**

1. Cá nhân, tổ chức gọi tới đầu số điện thoại của Tổng đài 1022: **(0292) 1022**.
2. Cá nhân, tổ chức truy cập vào Cổng thông tin điện tử 1022: <http://1022.cantho.gov.vn> để gửi nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị.
3. Cá nhân, tổ chức gửi nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị vào địa chỉ email: [1022@cantho.gov.vn](mailto:1022@cantho.gov.vn).
4. Cá nhân, tổ chức gửi nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị trực tiếp trên ứng dụng điện thoại di động (tên app: Can Tho SmartCity); kênh Zalo official account (tên sử dụng: 1022 Cần Thơ); kênh Fanpage Facebook (tên sử dụng: 1022 Cần Thơ).
5. Cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp đến Trung tâm Điều hành đô thị thông minh (IOC) trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố: số 02 Hòa Bình, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ.

### **Điều 6. Yêu cầu đối với nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị**

Cá nhân, tổ chức gửi nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
2. Đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của cá nhân, tổ chức gửi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị.
3. Nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 4 Quy chế này.
4. Hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có).

### **Điều 7. Giá trị thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được Dịch vụ 1022 ghi nhận là cơ sở để cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng thời gian quy định.

2. Đơn vị xử lý sẽ chịu trách nhiệm về tính pháp lý của kết quả giải quyết thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

## **Chương III TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI THÔNG TIN, YÊU CẦU, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 8. Quy trình tiếp nhận thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị**

1. Tổng đài viên của Dịch vụ 1022 thực hiện việc tiếp nhận thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua các kênh quy định tại Điều 5 Quy chế này; ghi nhận các thông tin của cá nhân, tổ chức (*tên, số điện thoại, địa chỉ...*) và nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị vào phần mềm Dịch vụ 1022.

2. Các thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này, Tổng đài viên thông báo ngay cho cá nhân, tổ chức biết việc không tiếp nhận, nêu rõ lý do; đồng thời hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức hoàn thiện nội dung theo quy định.

### **Điều 9. Quy trình xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị liên quan đến các vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống, nhu cầu sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, yêu cầu cung cấp thông tin về thủ tục hành chính (theo khoản 1, 2, điểm a khoản 3 Điều 4 Quy chế này) sau khi được tiếp nhận, Tổng đài viên thực hiện xử lý theo các bước sau:

**Bước 1:** Tổng đài viên trả lời trực tiếp nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức; đồng thời cập nhật nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào phần mềm.

**Bước 2:** Trường hợp không thể trả lời trực tiếp nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, Tổng đài viên chuyển cuộc gọi đến công chức, viên chức đầu mối của đơn vị xử lý. Nếu công chức, viên chức đầu mối của đơn vị xử lý không tiếp nhận điện thoại: Tổng đài viên có trách nhiệm lưu, chuyển thông tin ghi nhận thông qua phần mềm và thông báo qua tin nhắn SMS đến công chức, viên chức đầu mối của đơn vị xử lý;

Trong thời gian không quá 08 giờ làm việc, công chức, viên chức đầu mối của đơn vị xử lý phải phản hồi cho cá nhân, tổ chức bằng văn bản và cập nhật kết quả xử lý vào phần mềm;

Trường hợp thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị có nội dung phức tạp, cần kiểm tra, xác minh, phải hẹn lại để xử lý, công chức, viên chức đầu mối của đơn vị xử lý phải có văn bản thông báo và cam kết thời hạn xử lý dứt điểm gửi đến cá nhân, tổ chức; đồng thời cập nhật lên phần mềm. Việc hẹn lại không quá 01 lần, thời gian hẹn không được vượt quá 10 ngày làm việc. Tổng đài viên căn cứ công văn hẹn xử lý để gia hạn thời gian xử lý trên phần mềm;

Hết thời gian gia hạn xử lý, công chức, viên chức đầu mối của đơn vị xử lý phải gửi kết quả cho cá nhân, tổ chức bằng văn bản và cập nhật lên phần mềm để kết thúc xử lý.

**Bước 3:** Nếu quá thời gian nêu trên, công chức, viên chức đầu mối của đơn vị xử lý không phản hồi kết quả giải quyết thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, thông tin ghi nhận sẽ được tiếp tục chuyển đến Thủ trưởng đơn vị xử lý thông qua phần mềm và qua tin nhắn SMS;

Trong thời gian không quá 48 giờ làm việc, Thủ trưởng đơn vị xử lý có trách nhiệm giải quyết thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Sau khi xử lý, Thủ trưởng đơn vị phản hồi kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức bằng văn bản và cập nhật kết quả lên phần mềm để kết thúc xử lý.

**Bước 4:** Nếu Thủ trưởng đơn vị xử lý nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị không đúng (vượt quá) thời gian quy định tại bước 3; hệ thống sẽ tự động cập nhật trạng thái trễ hạn (chưa xử lý) trên phần mềm và báo cáo lãnh đạo thành phố.

2. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính; góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến ban hành mới, sửa đổi, bổ sung các quy định hành chính (quy định tại điểm b, c, d khoản 3 Điều 4 Quy chế này):

a) Quá trình tiếp nhận và xử lý trên phần mềm Dịch vụ 1022 thực hiện như khoản 1 Điều 9 Quy chế này;

b) Đồng thời, Tổng đài viên chuyển nội dung thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và kết quả giải quyết kịp thời đến Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để cập nhật lên hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Chính phủ theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

### **Điều 10. Phản hồi kết quả xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị**

1. Sau khi đơn vị xử lý cập nhật kết quả xử lý vào phần mềm, Tổng đài viên gửi tin báo phản hồi đến cá nhân, tổ chức qua kênh tiếp nhận (Điều 5 Quy chế này) và hướng dẫn truy cập vào Cổng thông tin điện tử 1022 để tra cứu kết quả.

2. Cá nhân, tổ chức được quyền đánh giá mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị sau khi nhận được kết quả thông qua Cổng thông tin điện tử 1022, ứng dụng điện thoại di động.

## **Chương IV**

### **GIÁM SÁT, THEO DÕI HOẠT ĐỘNG TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI THÔNG TIN, YÊU CẦU, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA DỊCH VỤ 1022**

#### **Điều 11. Giám sát, theo dõi hoạt động**

1. Hệ thống phần mềm ghi nhận các thông tin, định kỳ (hàng quý, năm), đột xuất báo cáo đánh giá, kiểm tra, giám sát (bao gồm tên, số điện thoại, thời gian tiếp nhận, nội dung, thời gian xử lý, đơn vị xử lý, lĩnh vực xử lý...).

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

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ tổ chức kiểm tra khi cần thiết. Căn cứ theo quy định của pháp luật hiện hành về cán bộ, công chức, viên chức, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu xử lý vi phạm trong công tác phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

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

Tổng đài viên có trách nhiệm cập nhật kết quả xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị từ đơn vị xử lý vào phần mềm Dịch vụ 1022 và công khai kết quả xử lý trên Cổng thông tin điện tử 1022 thành phố Cần Thơ và các trang, cổng thông tin điện tử có liên quan của thành phố.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Đơn vị vận hành Dịch vụ 1022**

1. Xây dựng, vận hành, quản lý hệ thống Tổng đài, Website, phần mềm xử lý, ứng dụng điện thoại di động, kênh Zalo official, Fanpage Facebook; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc, ý kiến của cá nhân, tổ chức có liên quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Dịch vụ 1022.

2. Cấp tài khoản, hướng dẫn đơn vị xử lý và cơ quan, đơn vị có liên quan khai thác, sử dụng các chức năng của Dịch vụ 1022.

3. Bố trí nhân sự, tổ chức thực hiện tiếp nhận và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo đúng quy trình quy định tại Điều 8 và Điều 9 Quy chế này. Việc tiếp nhận, xử lý, chuyển xử lý bảo đảm nhanh chóng, kịp thời và đúng thẩm quyền xử lý, điều phối xử lý, phản hồi và cập nhật kịp thời kết quả lên phần mềm.

4. Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành Dịch vụ 1022 và đường truyền kết nối tới các đầu mối tiếp nhận tại đơn vị xử lý.

6. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Dịch vụ 1022.

7. Quản lý, lưu trữ dữ liệu trên phần mềm theo quy định của pháp luật hiện hành; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác. Xuất báo cáo định kỳ hàng quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ quan có thẩm quyền.

**Điều 14. Trách nhiệm của đơn vị xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị (các đơn vị thuộc khoản 5 Điều 2 Quy chế này)**

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

2. Cử công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận, xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; đồng thời cập nhật tiến độ và kết quả xử lý vào phần mềm. Trường hợp có thay đổi về công chức, viên chức đầu mối tiếp nhận, xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị thì phải kịp thời thông báo về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để cập nhật trên hệ thống.

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 phần mềm đúng thời gian quy định.

4. Hỗ trợ cung cấp kịp thời nội dung liên quan quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của cơ quan cho Tổng đài viên.

5. Định kỳ hàng quý, năm có báo cáo giải trình cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố) về các trường hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin chậm hoặc không xử lý theo Quy chế này.

6. Tăng cường ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để bảo đảm xử lý, phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kịp thời, đúng thời gian quy định.

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

1. Phối hợp với đơn vị vận hành Dịch vụ 1022 thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin cho Tổng đài 1022, Cổng Thông



tin điện tử 1022; kịp thời phòng, chống tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Dịch vụ 1022 trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

2. Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Dịch vụ 1022 trên các kênh tiếp nhận như Điều 5 Quy chế này.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng UBND thành phố**

1. Theo dõi, giám sát tình hình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Dịch vụ 1022; tổng hợp báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

3. Hỗ trợ điều phối xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

4. Thực hiện liên kết, tích hợp chuyên mục “Dân hỏi - cơ quan chức năng trả lời” trên Cổng thông tin điện tử của thành phố vào Dịch vụ 1022.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Kiểm tra, đánh giá và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nâng cao hoạt động tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị qua Dịch vụ 1022 của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp.

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 cá nhân, tổ chức.

3. Bổ sung kết quả xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Dịch vụ 1022 vào tiêu chí đánh giá hoàn thành nhiệm vụ, xếp hạng cải cách hành chính và đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố xem xét xử lý trách nhiệm người đứng đầu đơn vị xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

#### **Điều 17. Chế độ thông tin báo cáo**

Tổng đài viên định kỳ hàng quý, năm trích xuất báo cáo từ phần mềm, gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để theo dõi, giám sát và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức. Thời điểm trích xuất báo cáo định kỳ thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 12 của Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước.

#### **Điều 18. Khen thưởng**

1. Cá nhân, tổ chức có những thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị, góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến đem lại hiệu quả thiết thực quy định tại điểm c, d

khoản 3 Điều 4 Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Thủ trưởng đơn vị xử lý thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức.

3. Công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định.

#### **Điều 19. Xử lý vi phạm**

Công chức, viên chức, Thủ trưởng đơn vị nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này thì phải chịu kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành về cán bộ, công chức, viên chức.

#### **Điều 20. Kinh phí thực hiện**

Công tác tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định tại Điều 21 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 và các nguồn kinh phí khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 21. Điều khoản thi hành**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông 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, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định./.