|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **TỈNH KHÁNH HÒA** |  | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
|  |  |  |
| Số: /2022/QĐ-UBND |  | *Khánh Hòa, ngày tháng năm 2022* |

**DỰ THẢO**

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị**

**của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

*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 Ban văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

*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 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 Quyết định số 3346/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa về phê duyệt đề cương và dự toán chi tiết “Xây dựng Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số …/TTr-STTTT ngày …/…/2022 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số…… ngày…./…../2022.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày … tháng …. năm 2022.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn và các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** - Như điều 3;  - Bộ Thông tin và Truyền thông;  - Cục Kiểm tra VBQPPL – Bộ Tư pháp;  - Thường trực Tỉnh ủy;  - Thường trực HĐND tỉnh;  - Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;  - Sở Tư pháp;  - Trung tâm Công báo tỉnh;  - Cổng TTĐT tỉnh;  - Lưu: VT. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN** |

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

DỰ THẢO

**QUY CHẾ**

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị**

**của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /2022/QĐ-UBND ngày tháng năm 2022*

*của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

**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 việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích *(gọi tắt là: các cơ quan, đơn vị, địa phương)*.

b) Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

c) Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận, trả lời đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa để tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

b) Người dân, tổ chức, doanh nghiệp có ý kiến phản ánh, kiến nghị (*gọi tắt là: tổ chức, cá nhân*).

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (*gọi tắt là: Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa*): Là hệ thống thông tin của Ủy ban nhân dân tỉnh nhằm kết nối, tương tác giữa người dân, doanh nghiệp với các cấp chính quyền trong tỉnh một cách hiệu quả trên môi trường mạng internet. Người dân, doanh nghiệp dễ dàng gửi các vấn đề cần phản ánh, kiến nghị và theo dõi, đánh giá kết quả xử lý, trả lời của các cơ quan chức năng trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://pakn.khanhhoa.gov.vn>, công cụ trao đổi trực tuyến “chatbot”; ứng dụng “PAKN Khánh Hòa” trên thiết bị di động thông minh, thư điện tử hoặc gọi đến số tổng đài 19001023. Các thông tin phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, trả lời và đăng tải công khai trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa theo thời hạn quy định.

2. Tổng đài đường dây nóng (*gọi tắt là: tổng đài*): Là kênh hỗ trợ, tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các lĩnh vực kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa qua số điện thoại đường dây nóng 19001023 của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

3. Đơn vị vận hành Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa (*gọi tắt là: đơn vị vận hành*): Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông) là đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; là đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh để tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

4. Cơ quan xử lý: Là các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan tham gia vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa để tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

5. Nhân sự xử lý: Là công chức, viên chức, người lao động thuộc các cơ quan xử lý được cơ quan xử lý phân công nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

**Điều 3. Nguyên tắc phối hợp**

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 công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng; đảm bảo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền và thời gian theo quy định; thực hiện tốt việc phối hợp giữa các cơ quan xử lý.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, lưu trữ dữ liệu về phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

5. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến nhiều cơ quan 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 Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

**Điều 4. Cách thức gửi phản ánh, kiến nghị**

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị qua các kênh sau:

1. Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://pakn.khanhhoa.gov.vn>

2. Ứng dụng di động (nền tảng Android hoặc IOS): PAKN Khánh Hòa.

3. Công cụ trao đổi trực tuyến (Chatbot) của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

4. Tổng đài: 19001023.

5. Thư điện tử: pakn@khanhhoa.gov.vn.

**Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt có dấu, font Unicode.

2. Nội dung, hình ảnh, video, thời gian, địa điểm phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, chính xác.

3. Cung cấp đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại (di động), địa chỉ thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

4. Tổ chức, cá nhân có nội dung phản ánh, kiến nghị có quyền yêu cầu bảo mật danh tính cá nhân hoặc nội dung phản ánh, kiến nghị; đồng thời, phải chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của thông tin mình phản ánh.

**Chương II**

**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**Điều 6. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung: Thực hiện tiếp nhận, phân phối phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo các bước sau:

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

Nhân sự tiếp nhận thực hiện kiểm tra thông tin phản ánh, kiến nghị đáp ứng đầy đủ theo yêu cầu tại Điều 5 Quy chế này.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân chưa đáp ứng yêu cầu, nhân sự tiếp nhận chuyển lại cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị theo các kênh đã tiếp nhận để hướng dẫn, yêu cầu bổ sung hoặc làm rõ thêm nội dung thông tin để đáp ứng yêu cầu và độ chính xác của thông tin phản ánh, kiến nghị.

- Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đáp ứng yêu cầu, nhân sự tiếp nhận chuyển sang Bước 2 để phân phối xử lý.

Thực hiện tiếp nhận không công khai đối với các phản ánh, kiến nghị có tính chất nhạy cảm (như: liên quan đến tranh chấp đất đai); phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đang chờ kết quả xử lý.

b) Bước 2: Phân phối xử lý.

Nhân sự tiếp nhận thực hiện phân loại phản ánh, kiến nghị (theo lĩnh vực và cơ quan xử lý), chuyển phân phối cho cơ quan xử lý có thẩm quyền.

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

3. Thời gian thực hiện: trong vòng 0,5 ngày làm việc ngay sau khi tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

**Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung: Thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận xử lý.

- Nhân sự xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị.

- Trong trường hợp đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý thực hiện tiếp nhận xử lý.

- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng chuyển trả lại Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa để phân phối cho các cơ quan, đơn vị, địa phương khác có thẩm quyền xử lý.

Thời gian kiểm tra, xác minh để thực hiện tiếp nhận xử lý hoặc chuyển trả lại cho Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (trong trường hợp không đúng thẩm quyền xử lý) trong vòng 01 ngày làm việc kể từ lúc phản ánh, kiến nghị được phân phối.

Đối với các phản ánh, kiến nghịcó địa điểm cần xác minh thuộc địa bàn các huyện, thị xã, thành phố (gọi tắt là tuyến huyện) hoặc liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực khác nhau cần phải tổ chức đoàn đi thực địa không thể thực hiện xác minh trong ngày, cơ quan chủ trì xử lý quyết định thời gian gia hạn để thực hiện xác minh. Thời gian gia hạn để xác minh không quá 05 ngày làm việc kể từ lúc phản ánh, kiến nghị được tổ chức, cá nhân gửi trên hệ thống.

b) Bước 2: Xử lý phản ánh, kiến nghị.

Cơ quan xử lý theo quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục I kèm theo Quy chế này).

2. Cơ quan thực hiện: Cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: Theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 05 ngày làm việc ngay sau khi cơ quan xử lý tiếp nhận xử lý.

**Điều 8. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

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

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách kích hoạt chức năng trả 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 kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị.

2. Cơ quan thực hiện: Cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 0,25 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 9. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung: Việc trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh kiến, nghị được kiểm tra trước khi công khai cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa và các kênh đã tiếp nhận được quy định tại Điều 4 theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục I Kèm theo Quy chế này.

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức tương ứng và không được công khai.

c) Trường hợp các phản ánh, kiến nghị 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 phản ánh, kiến nghị 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 Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

2. Cơ quan thực hiện: Cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 0,25 ngày làm việc ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được phê duyệt.

**Điều 10. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị tức thời**

Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc trường hợp phải xử lý tức thời như: hỏa hoạn; tại nạn; trộm cướp; gây mất an toàn, an ninh, trật tự địa bàn; sự cố hạ tầng đô thị. Áp dụng ngay quy trình xử lý tức thời như sau:

1. Bước 1: Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị phải xử lý ngay, chậm nhất trong vòng 01 giờ theo điểm a khoản 1, Điều 6 của Quy chế này.

2. Bước 2: Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa kích hoạt chức năng phân phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền (đồng thời áp dụng hình thức gửi tin nhắn SMS và thông báo qua Ứng dụng di động).

3. Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin phản ánh được gửi đến, chậm nhất trong vòng 01 giờ ngay sau khi nhận phân phối.

Cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý phản ánh trường hợp tức thời của đơn vị.

4. Bước 4: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý, chậm nhất trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi có kết quả. Trường hợp việc giải quyết phản ánh có liên quan đến nội dung xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy định và các hướng dẫn cụ thể của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

5. Bước 5: Biên tập và công khai kết quả xử lý được thực hiện theo Điều 9 của Quy chế này.

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

1. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị có quyền gửi tương tác nhằm làm rõ hơn kết quả giải quyết của cơ quan nhà nước.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm phản hồi làm rõ thông tin tương tác của tổ chức, cá nhân.

3. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan xử lý sau khi nhận được thông báo kết quả xử lý với 03 tiêu chí sau:

a) Rất hài lòng;

b) Hài lòng;

c) Không hài lòng.

**Điều 12. Từ chối phản ánh**

Trung tâm Công nghệ Thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa thực hiện từ chối phản ánh của tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau:

1. Phản ánh bị trùng của cùng 01 tổ chức, cá nhân đã gửi trước đó.

2. Phản ánh có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhầm hoặc dùng thử hệ thống.

3. Phản ánh yêu cầu phải xác minh (gọi điện thoại, gửi SMS, email): từ chối phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn xác minh không thành công.

4. Phản ánh đang có yêu cầu chỉnh sửa: chỉnh sửa phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn không chỉnh sửa.

**Điều 13. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

2. Các cơ quan xử lý công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 9 Quy định này).

**Điều 14. An toàn và bảo mật thông tin**

1. Đơn vị vận hành có trách nhiệm thường xuyên, kiểm tra, rà soát, khắc phục các lỗi kỹ thuật của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, liên tục, an toàn thông tin.

2. Các nội dung liên quan đến thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa được thiết lập, cài đặt, hiển thị công khai (trừ những trường hợp bảo mật thông tin sẽ được thực hiện theo quy định).

3. Các tổ chức, cá nhân, cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa trong quá trình làm việc chỉ tiếp nhận, phản hồi và chuyển tiếp thông tin trên hệ thống; không lưu trữ, trao đổi và phát tán thông tin ra bên ngoài dưới mọi hình thức. Trường hợp bị lộ, lọt thông tin sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Chương III**

**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG**

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

1. Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy chế này đảm bảo Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa vận hành thông suốt, an toàn thông tin.

2. Hướng dẫn các cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh, hệ thống thông tin cơ sở tuyên truyền rộng rãi về hoạt động của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng; đồng thời, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc phổ biến, hướng dẫn cách thức sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa trên Cổng/trang thông tin điện tử, mạng xã hội (facebook, zalo) do cơ quan, đơn vị thiết lập.

3. Định kỳ 06 tháng hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

4. Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm của tỉnh.

5. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý**

1. Các cơ quan xử lý có trách nhiệm cử 01 cán bộ lãnh đạo và 01 nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa. Trường hợp có thay đổi về nhân sự lãnh đạo và đầu mối tiếp nhận xử lý thì phải kịp thời thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet,…) để kết nối các thiết bị này vào hệ thống. Quản lý tài khoản đảm bảo an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các cơ quan, đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin đúng thời gian quy định và chịu trách nhiệm về các nội dung thông tin phản hồi trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa. Đảm bảo tất cả các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa đều được tiếp nhận, xử lý, trả lời đúng thời hạn theo quy định.

4. Định kỳ hàng quý, thống kê kết xuất dữ liệu trên hệ thống, gửi báo cáo giải trình cho Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) về các trường hợp tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị chậm hoặc không xử lý theo Quy chế này.

5. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực tuyên truyền, phổ biến rộng rãi về hoạt động của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa trên Cổng/trang thông tin điện tử, mạng xã hội (facebook, zalo) do đơn vị thiết lập để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

**Điều 17. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa**

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, thông suốt, an toàn thông tin.

2. Đầu mối, chủ trì, phối hợp với các cơ quan xử lý thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; giám sát, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn theo quy định. Hàng tháng gửi báo cáo tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc cho lãnh đạo các cơ quan xử lý biết để chỉ đạo giải quyết.

3. Cấp tài khoản sử dụng hệ thống; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng các chức năng, tham gia xử lý trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

4. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, năm, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đến Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, theo dõi, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Lưu trữ tất cả thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

6. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; triển khai công tác thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động và lợi ích của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa để các tổ chức, cá nhân biết và hưởng ứng sử dụng.

7. Xây dựng các quy trình, quy định về khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa dành cho tổ chức, cá nhân.

8. Theo dõi, tổng hợp, đề xuất các nội dung cần nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

**Chương IV**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Tổ chức, cá nhân thường xuyên cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền tỉnh kịp thời phát hiện những tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét tuyên dương, khen thưởng theo đúng quy định.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa để vụ lợi, gây rối làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cá nhân, cơ quan, đơn vị, địa phương thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa được xem xét khen thưởng; trường hợp vi phạm quy chế tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

**Điều 19. Tổ chức thực hiện**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh, chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị, địa phương có ý kiến gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh./.

**Phụ lục I**

**MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ**

*(Kèm theo Quyết định số … /2022/QĐ-UBND ngày … tháng …năm 2022*

*của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

|  |  |
| --- | --- |
| TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN TRỰC TIẾP  **TÊN CƠ QUAN BAN HÀNH VĂN BẢN**  Số: …../……….  V/v …………………… | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *………., ngày … tháng … năm 202…* |

Kính gửi: Quý [tổ chức/cá nhân]

Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của [tổ chức/cá nhân], [Cơ quan xử lý] đã tiến hành kiểm tra, xử lý và thông báo kết quả như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý: nội dung đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể; đính kèm hình ảnh hoặc video clip, file đính kèm chứng minh kết quả xử lý]

Chân thành cảm ơn phản ánh, kiến nghị của Quý [tổ chức/cá nhân] và mong tiếp tục nhận được phản ánh, kiến nghị trong thời gian tới.

Trân trọng./.

**Phụ lục II**

**QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

*(Kèm theo Quyết định số … /2022/QĐ-UBND ngày … tháng …năm 2022*

*của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Người thực hiện/ Đơn vị** | **Nội dung công việc** | **Thời gian thực hiện** |
| Bước 1 | Nhân sự tiếp nhận thuộc Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa | **Tiếp nhận phân phối phản ánh, kiến nghị:**  Thực hiện phân loại phản ánh, kiến nghị và phân phối cho các cơ quan xử lý | 0,5 ngày |
| Bước 2 | Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý | **Tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị:**  Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị nếu chính xác và đúng thẩm quyền thì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị | 01 ngày |
| Bước 3 | **Xử lý phản ánh, kiến nghị** | 05 ngày |
| Bước 4 | Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý | **Phê duyệt kết quả phản ánh, kiến nghị:**  Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị để hoàn thành công tác xử lý của đơn vị | 0,25 ngày |
| Bước 5 | Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý | **Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị:**  Thực hiện kiểm tra, biên tập nội dung theo đúng quy định và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị. | 0,25 ngày |

*(Tổng thời gian thực hiện: 07 ngày làm việc)*