

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

Số: 28 /2018/QĐ-UBND

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

Đồng Nai, ngày 21 tháng 6 năm 2018

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 Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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 các nhân, tổ chức, về quy định hành chính;

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

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 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 tháng 8 năm 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 tháng 4 năm 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 1064/TTr-VP ngày 21 tháng 6 năm 2018,

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 Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 7 năm 2018; thay thế Quyết định số 29/2014/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2014 của UBND tỉnh quy định việc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng đơn vị cho thuê hạ tầng Tổng đài Dịch vụ công và các 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;
- UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính (VPCP);
- Cục Kiểm tra VBQPPL (Bộ Tư pháp);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp;
- Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông;
- Báo Đồng Nai; Báo Lao động Đồng Nai;
- Đài Phát thanh truyền hình Đồng Nai;
- Trung tâm kinh doanh VNPT;
- Trung tâm hành chính công tỉnh;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, KSTTHC.

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



Trần Văn Vĩnh

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 Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 228 /2018/QĐ-UBND, ngày 21/6/2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)*

**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 Tổng đài Dịch vụ công 1022 với các sở, ban, ngành chuyên môn thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa (gọi chung là: Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi chung là: Ủy ban nhân dân cấp xã), các đơn vị sự nghiệp trực thuộc và cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu, thắc mắc, phản ánh, kiến nghị (gọi chung là: phản ánh, kiến nghị) của người dân, doanh nghiệp có liên quan đến việc thực hiện cơ chế, chính sách, quy định hành chính, thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công, hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ và các vấn đề về kinh tế, xã hội, đời sống... thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thông qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai (gọi tắt là: Tổng đài Dịch vụ công).

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: 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 và cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

b) Các 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.

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) Người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai 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 về cơ chế, chính sách, quy định hành chính, thủ tục hành chính, giải quyết

thủ tục hành chính, dịch vụ công, hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ và các vấn đề về kinh tế, xã hội, đời sống...

2. Cổng Thông tin điện tử 1022 tỉnh Đồng Nai là Trang Website (thông tin điện tử) tiếp nhận, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

3. Tổng đài Dịch vụ công 1022, Cổng Thông tin điện tử 1022 do Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai 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 cá nhân, tổ chức.

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

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyên 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 cá nhân, tổ chức 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; 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 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

1. Nội dung yêu cầu, thắc mắc: Thông tin về cách thức giải quyết thủ tục hành chính, cách thức nộp và nhận kết quả hồ sơ, cơ quan xử lý, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí, các vấn đề về kinh tế, xã hội, đời sống v.v...

2. Phản ánh về hành vi hành chính: 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 hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

3. Phản ánh về quy định hành chính: 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 hợp pháp 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.

4. Kiến nghị: 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 đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp.

Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị

1. Người dân, doanh nghiệp gọi tới Tổng đài Dịch vụ công, số điện thoại 0251.1022.

2. Người dân, doanh nghiệp gửi nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị vào địa chỉ: 1022@dongnai.gov.vn hoặc gửi qua tài khoản Tổng đài Dịch vụ công trên ứng dụng điện thoại hoặc gửi vào địa chỉ <http://nguoidan.chinhphu.vn> & <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> (Công thông tin điện tử Chính phủ do Văn phòng Chính phủ quản lý).

3. Người dân, doanh nghiệp gửi đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) trực tiếp cho các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận, phân tích, xử lý và tổng hợp báo cáo kết quả.

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

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. 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.

3. Thông báo đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

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 Dịch vụ công 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 Dịch vụ công có giá trị như văn bản giấy.

Chương III 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 Dịch vụ công thực hiện việc tiếp nhận cuộc gọi từ đầu số 0251-1022, email, Cổng Thông tin điện tử 1022 tỉnh về nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; kênh trò chuyện trực tuyến (livechat), tài khoản Tổng đài Dịch vụ công ứng dụng điện thoại; ghi lưu các thông tin của người dân, doanh nghiệp (tên, số điện thoại, địa chỉ...) và nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phần mềm.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận các đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) của người dân, doanh nghiệp; văn bản yêu cầu giải quyết phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Chính phủ trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ; văn bản yêu cầu giải quyết phản ánh, kiến nghị của Chủ tịch UBND tỉnh hoặc của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ...

3. 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 thực hiện nội dung phản ánh, kiến nghị đó.

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. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và hành vi hành chính:

a) Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi, tin nhắn phản ánh, kiến nghị; ghi lưu thông tin của người phản ánh, kiến nghị; trả lời nội dung phản ánh, kiến nghị; cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào Hệ thống phần mềm.

b) 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 cho cán bộ, công chức, viên chức đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (gọi chung là: cán bộ đầu mối) của các sở, ban, ngành chuyên môn thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; các đơn vị cung cấp dịch vụ công ích 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.

- Trường hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương không tiếp điện thoại; tổng đài viên có trách nhiệm chuyển thông tin ghi lưu thông qua Hệ thống phần mềm, qua tin nhắn SMS đến cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương biết để xử lý; trong thời gian 08 giờ làm việc, cán bộ 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; cán bộ 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 phản hồi kịp thời đến người dân, doanh nghiệp.

- Trường hợp thời gian vượt quá 08 giờ làm việc, cán bộ 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 sẽ được tiếp tục chuyển đến Thủ trưởng của cơ quan, đơn vị, địa phương qua Hệ thống phần mềm, tin nhắn SMS; sau 48 giờ làm việc, 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 UBND tỉnh).

c) Nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Khoản 2, 3, 4 Điều 4 của Quy chế này; tổng đài viên phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện theo trình tự quy định tại Điểm a, Điểm b, Khoản 1 Điều này; đồng thời có trách nhiệm ghi lưu và chuyển nội dung đến Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức hoặc xem xét chỉnh sửa, kiến nghị chỉnh sửa lại quy định hành chính, thủ tục hành chính phù đảm bảo hợp với quy định pháp luật hiện hành hoặc đánh giá công vụ hàng năm.

- Văn phòng UBND tỉnh sau khi nhận được nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, hành vi hành chính do Tổng đài Dịch vụ công chuyển đến hoặc nhận được đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) trực tiếp của người dân, doanh nghiệp hoặc nhận được văn bản yêu cầu giải quyết của Văn phòng Chính phủ về nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ, có trách nhiệm:

Trong thời gian không quá 02 (hai) ngày làm việc, phải nghiên cứu, xử lý (nếu thuộc thẩm quyền giải quyết) hoặc tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo cơ quan chức năng giải quyết theo quy định.

Cập nhật đầy đủ nội dung đơn phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và kết quả chỉ đạo, xử lý phản ánh, kiến nghị lên Cổng Thông tin điện tử 1022, Tổng đài Dịch vụ công 1022 công khai và theo dõi, quản lý đồng bộ.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương sau khi nhận được đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) của người dân, doanh nghiệp; văn bản yêu cầu giải quyết phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Chính phủ trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ; văn bản yêu cầu giải quyết phản ánh, kiến nghị của Chủ tịch UBND tỉnh hoặc của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ chuyển đến; trong thời gian không quá 03 ngày làm việc (trường hợp phức tạp, liên quan đến nhiều ngành thì thời gian giải quyết không quá 05 ngày làm việc), phải có trách nhiệm quán triệt, chỉ đạo giải quyết kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị; xem xét tính chất, mức độ về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức để xử lý kỷ luật (nếu có).

Kết quả xử lý phải thông báo kịp thời về Tổng đài Dịch vụ công, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ để trả lời cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng Chính phủ và công khai minh bạch trên Cổng Thông tin điện tử và Tổng đài Dịch vụ công của tỉnh.

2. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan về cơ chế, chính sách và các vấn đề về kinh tế, xã hội, đời sống v.v...:

a) Tổng đài viên trả lời trực tiếp nội dung phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời ghi lưu nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào Hệ thống phần mềm.

b) Trường hợp tổng đài viên không thể trả lời trực tiếp nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thì ghi lưu, cập nhật thông tin vào Hệ thống phần mềm và kết nối cuộc gọi tới cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan để được xử lý.

- Trường hợp các đơn vị không tiếp điện thoại; tổng đài viên có trách nhiệm chuyển thông tin ghi lưu thông qua Hệ thống phần mềm, qua tin nhắn SMS đến cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương biết để xử lý; trong thời gian 08 giờ làm việc, cán bộ 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; cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương phải báo ngay cho tổng đài viên biết thời gian hoàn tất giải quyết, để phản hồi kịp thời đến người dân, doanh nghiệp.

- Trường hợp thời gian vượt quá 08 giờ làm việc, cán bộ 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 sẽ được tiếp tục chuyển đến Thủ trưởng của cơ quan, đơn vị, địa phương qua Hệ thống phần mềm, tin nhắn SMS; sau 48 giờ làm việc, 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 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 UBND tỉnh).

c) Nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan về cơ chế, chính sách và các vấn đề về kinh tế, xã hội, đời sống v.v...; Tổng đài Dịch vụ công chuyển nội dung và kết quả xử lý đến Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ để tổng hợp, đánh giá công vụ hàng năm.

3. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến yêu cầu đăng ký dịch vụ bưu chính nhận, giao trả kết quả thủ tục hành chính và dịch vụ tiện ích khác:

a) Tổng đài viên có trách nhiệm ghi lưu thông tin theo yêu cầu của người dân, doanh nghiệp vào Hệ thống phần mềm; đồng thời chuyển ngay nội dung tới cán bộ đầu mối của cơ quan Bưu điện tỉnh hoặc đơn vị liên quan đến dịch vụ tiện ích để được xử lý.

b) Cơ quan bưu điện hoặc đơn vị liên quan đến dịch vụ tiện ích sau khi xử lý xong nội dung yêu cầu của người dân, doanh nghiệp, ghi nhận tình trạng giải quyết hồ sơ vào Hệ thống phần mềm.

4. Trường hợp 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, giải trình cụ thể về trách nhiệm, quy trình v.v... Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ trực tiếp có văn bản hoặc tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản yêu cầu cụ thể.

5. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị không thuộc 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 UBND tỉnh để được 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 cán bộ 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 tới 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 tới 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 hẹn lại người dân, doanh nghiệp để xử lý, số lần hẹn không quá 01 (một) lần.

Chương IV

GIÁM SÁT, THEO DÕI HOẠT ĐỘNG TIẾP NHẬN, XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA TỔNG ĐÀI DỊCH VỤ CÔNG TỈNH

Điều 11. Giám sát, theo dõi hoạt động

1. Hệ thống phần mềm lưu lại nội dung phản ánh, kiến nghị (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 Dịch vụ công cung cấp file ghi âm.

2. Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất; Tổng đài Dịch vụ công phối hợp với các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả hoạt động của Tổng đài cho Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông) để rà soát, đề xuất UBND tỉnh điều chỉnh.

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

Các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; 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 1022 và các Trang, Cổng thông tin điện tử có liên quan của tỉnh.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của Tổng đài Dịch vụ công

1. Bố trí nhân viên thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị, địa phương theo đúng thẩm quyền, chức năng xử lý và trả lời; cập nhật đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống phần mềm.

2. Thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình, quy định tại Điều 8 và Điều 9 của Quy chế này.

3. Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành Hệ thống phần mềm và đường truyền kết nối tới các đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của UBND tỉnh hoặc của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 14. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị được chuyển tới từ tổng đài viên, trên Hệ thống phần mềm hoặc đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) của người dân, doanh nghiệp; văn bản yêu cầu giải quyết phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ chuyển đến.

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

3. Cán bộ, công chức, viên chức 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.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm thực hiện nghiêm các quy định tại Quy chế này.

Điều 15. Xây dựng, quản lý, vận hành Hệ thống phần mềm

1. Đơn vị cho thuê hạ tầng Tổng đài Dịch vụ công có trách nhiệm

a) Xây dựng, quản lý và vận hành hệ thống hạ tầng kỹ thuật công nghệ, đường truyền để việc vận hành, khai thác Hệ thống phần mềm đạt hiệu quả cao nhất; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, thực hiện để kịp thời điều chỉnh, nâng cấp chức năng Hệ thống phần mềm đáp ứng được mục tiêu đề ra.

b) Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật công nghệ, đường truyền để việc vận hành, khai thác Hệ thống phần mềm đạt hiệu quả cao nhất.

c) Trả lời kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị; đồng thời điều phối và cập nhật kết quả xử lý lên Hệ thống phần mềm đúng quy định.

d) 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.

đ) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống phần mềm của Tổng đài Dịch vụ công.

2. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm

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

b) 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 Dịch vụ công.

c) 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 Dịch vụ công.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm

a) 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.

b) Hỗ trợ điều phối người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để được xử lý.

c) Hỗ trợ Tổng đài Dịch vụ công 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 Dịch vụ công để báo cáo Văn phòng Chính phủ, Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh theo định kỳ và đột xuất.

d) Cung cấp kịp thời nội dung Bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh cho Tổng đài Dịch vụ công; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

e) Kiểm tra, đánh giá, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị; hướng dẫn việc cập nhật nội dung bộ thủ tục hành chính và hỗ trợ Tổng đài Dịch vụ công xử kịp thời các trường hợp phát sinh.

g) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đôn đốc, theo dõi việc xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị có liên quan đến quy định hành chính, thủ tục hành chính và hành vi hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

4. Sở Nội vụ có trách nhiệm

a) Theo dõi, quản lý chung Tổng đài Dịch vụ công.

b) 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.

c) Kiểm tra tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thông qua Tổng đài Dịch vụ công để tổng hợp đánh giá công vụ hàng năm.

5. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm

a) Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống phần mềm đúng tinh thần chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) 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.

c) Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức được giao phụ trách tiếp nhận, xử lý kiến nghị trên Tổng đài Dịch vụ công chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về nội dung trả lời, xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp.

Điều 16. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất; Tổng đài Dịch vụ công phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (đồng gửi Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, 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 17. Khen thưởng

1. Người dân, doanh nghiệp có những phản ánh, kiến nghị tích cực, đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước 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.

2. Cán bộ, công chức, viên chức và Thủ trưởng của các cơ quan, đơn vị, địa phương 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.

Điều 18. Xử lý vi phạm

Thủ trưởng, cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị, địa phương được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp nếu vi phạm hoặc 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, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý./.

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



Trần Văn Vĩnh