

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC NINH  
Số: 17/2024/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
Bắc Ninh, ngày 21 tháng 8 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị**  
**trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH**

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 hành 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 Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

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

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 Thông báo số 92/TB-UBND ngày 23/7/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh thông báo kết luận phiên họp UBND tỉnh thường kỳ tháng 7 năm 2024;

Theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 28/TTr-STTTT ngày 02 tháng 8 năm 2024.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 9 năm 2024 và thay thế Quyết định số 03/2023/QĐ-UBND ngày 02 tháng 02 năm 2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh.

**Điều 3.** Thủ trưởng: Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TTTU, TT HĐND tỉnh (b/c);
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- VPTU, VP Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh;
- Báo Bắc Ninh, Đài PT-TH tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh, Công báo tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, XDCB;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Xuân Lợi





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

**QUY CHẾ**  
**Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 17/2024/QĐ-UBND  
ngày 21 tháng 8 năm 2024 của UBND tỉnh)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua ứng dụng Phản ánh kiến nghị trên thiết bị di động (sau đây gọi tắt là Ứng dụng) thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các doanh nghiệp, và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị); Quy định trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Quy chế này không áp dụng với việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật; không áp dụng đối với phản ánh kiến nghị trên hệ thống Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện); UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã); các doanh nghiệp, tổ chức, đơn vị có liên quan, người có thẩm quyền tham gia quản lý, sử dụng Ứng dụng để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức.

2. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh kiến nghị.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

1. *Phản ánh kiến nghị* là việc cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin trung thực, khách quan, chính xác về sự việc lên Ứng dụng Phản ánh kiến nghị trên thiết bị di động.

2. *Phản ánh hiện trường* là phản ánh kiến nghị có hình ảnh hoặc video hiện trường.

3. *Phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính* là phản ánh kiến nghị về 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.

4. *Phản ánh của doanh nghiệp* là phản ánh kiến nghị về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách và quy định pháp luật liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

5. *Ứng dụng Phản ánh kiến nghị* là Hệ thống thông tin dùng chung cấp tỉnh phục vụ các hoạt động liên quan tới tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị.

6. *Cơ quan, đơn vị xử lý, giám sát* là các cơ quan Nhà nước, các đơn vị, tổ chức được giao nhiệm vụ xử lý, giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị.

7. *Người xử lý, giám sát* là người được cơ quan, đơn vị phân công xử lý, giám sát phản ánh kiến nghị.

8. *Doanh nghiệp* là gọi chung của doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị**

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành.
2. Bảo đảm tính công khai, minh bạch.
3. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận phản ánh và thông báo kết quả đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan liên quan.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc xử lý, lưu trữ dữ liệu về phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
7. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để, nơi tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị phải báo cáo, tham mưu với cấp trên trực tiếp xem xét, chỉ đạo.
8. Ưu tiên xử lý các phản ánh kiến nghị đối với các vấn đề chung, vì sự phát triển của xã hội.
9. Không tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật; phản ánh về quy định hành chính; phản ánh về hoạt động kinh doanh, sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp, hộ kinh doanh cá thể; các vấn đề đặc thù về tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục tập quán.

## **Chương II NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 5. Các loại phản ánh kiến nghị**

Phản ánh kiến nghị gồm có ba loại như sau: Phản ánh hiện trường; Phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính; Phản ánh của doanh nghiệp.

### **Điều 6. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh kiến nghị**

1. Phản ánh kiến nghị được thực hiện thông qua chức năng phản ánh của Ứng dụng Phản ánh kiến nghị trên thiết bị di động và trên môi trường mạng.
2. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.
3. Đối với phản ánh kiến nghị khẩn cấp cần giải quyết tức thời như: Hỏa hoạn; tai nạn; trộm cướp; mất an toàn, an ninh, trật tự,... Cá nhân, tổ chức phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị được đăng tải trên ứng dụng.

**Điều 7. Yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.
2. Phản ánh hiện trường, Phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính phải có hình ảnh hoặc video hiện trường. Nội dung, hình ảnh, video, thời gian, địa điểm, thông tin phản ánh phải trung thực, khách quan, rõ ràng, chính xác.  
Phản ánh của doanh nghiệp phải trung thực, khách quan, rõ ràng, chính xác.
3. Không vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước; không vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng từ ngữ có tính chất thô mạ, chỉ trích, phê phán, quy chụp hoặc kích động các tổ chức, cá nhân.
4. Không đăng tải nhiều lần phản ánh về cùng một sự việc gây trùng lặp dữ liệu.
5. Phản ánh kiến nghị không vi phạm quy định tại Khoản 9, Điều 4 Quy chế này.

**Điều 8. Thời gian xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị**

Thời gian xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị là 07 ngày kể từ ngày tiếp nhận trên ứng dụng.

**Điều 9. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị**

Cá nhân, tổ chức khi gửi phản ánh kiến nghị, ứng dụng sẽ chuyển phản ánh kiến nghị tới đầu mối tiếp nhận là thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương. Trường hợp phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị khác thì chuyển tiếp tới cơ quan, đơn vị đó và đơn đốc việc xử lý.

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

1. Bộ phận, cá nhân được giao xử lý thực hiện kiểm tra, xác định phạm vi, thẩm quyền xử lý đối với thông tin phản ánh kiến nghị được chuyển đến theo quy định.
2. Xử lý phản ánh, kiến nghị:
  - a) Đối với thông tin phản ánh kiến nghị đã tiếp nhận, cơ quan, đơn vị xử lý thực hiện theo quy trình xử lý trong nội bộ của cơ quan, đơn vị.
  - b) Kết quả xử lý phải được chụp ảnh lại (nếu có) và được công khai trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị.
  - c) Đối với những phản ánh thuộc thẩm quyền của đơn vị không có trong ứng dụng phản ánh kiến nghị thì đơn vị đang xử lý phải làm văn bản tới đơn vị đó và chụp ảnh gửi lên ứng dụng phản ánh kiến nghị.
  - d) Đối với những phản ánh thuộc thẩm quyền của đơn vị khác, Đơn vị tiếp nhận phản ánh có thể chuyển tiếp phản ánh tới đơn vị đó để tiếp tục xử lý. Trong trường hợp đơn vị được chuyển tiếp phản ánh cho rằng đó không thuộc phạm vi xử lý của đơn vị mình, thì đơn vị đó có thể chuyển tiếp phản ánh đó lên cơ quan cấp trên.
  - đ) Đối với những phản ánh vi phạm qui chế, cán bộ đầu mối tiếp nhận chịu trách nhiệm ẩn phản ánh đó.

**3. Giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị**

Lãnh đạo UBND cấp xã giám sát toàn bộ việc xử lý phản ánh kiến nghị của các cá nhân, tổ chức trên địa bàn quản lý để chỉ đạo.

Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị trên địa bàn tương ứng và đối với các lĩnh vực quản lý.

4. Đối với các phản ánh có nội dung khẩn cấp thì cơ quan, đơn vị xử lý phải tiến hành xử lý ngay khi tiếp nhận. Đối với các phản ánh có nội dung phức tạp, đặc thù, chưa thể xử lý ngay thì cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh phải có văn bản báo cáo cấp có thẩm quyền, đồng thời phản hồi ý kiến người dân kèm theo văn bản này.

#### **Điều 11. Ân phản ánh vi phạm**

Đối với những phản ánh vi phạm quy định tại Điều 7, cán bộ đầu mối tiếp nhận có trách nhiệm ân phản ánh để giảm thiểu tác động tiêu cực tới cộng đồng và xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Phản ánh bị ẩn không được công khai nhưng được theo dõi bởi cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo việc giải quyết phản ánh kiến nghị được thực hiện nghiêm túc, không bỏ sót. Nghiêm cấm việc lợi dụng chức năng ân phản ánh để thoái thác trách nhiệm xử lý.

#### **Điều 12. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền trao đổi, phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan xử lý.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin phản hồi từ kết quả giải quyết của cá nhân, tổ chức.

3. Cá nhân, tổ chức khi nhận được kết quả xử lý phản ánh, thực hiện đánh giá mức độ hài lòng đối với kết quả xử lý. Việc đánh giá cần khách quan trên cơ sở quy định pháp luật, tình hình thực tế và vì sự phát triển của toàn xã hội. Nội dung trao đổi phải tuân thủ quy định tại Điều 7 Quy chế này.

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

Các phản ánh được thống kê theo lĩnh vực, tình trạng giải quyết, đơn vị hành chính và kết quả tiếp nhận, xử lý trên Ứng dụng được công khai để cá nhân, tổ chức có thể theo dõi, giám sát.

### **Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của cơ quan quản lý và đơn vị quản trị, vận hành hệ thống**

1. Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan quản lý, có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo tổ chức quản trị, vận hành kỹ thuật, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin để ứng dụng hoạt động ổn định, thông suốt. Hàng năm rà soát, lập dự toán kinh phí báo cáo UBND tỉnh xem xét, phê duyệt để bảo trì, nâng cấp, mở rộng chức năng, chỉnh sửa để ứng dụng đáp ứng các yêu cầu thực tiễn, nhu cầu quản lý của các cơ quan, đơn vị, cán bộ xử lý và nhu cầu của nhân dân trong tương tác với chính quyền trên môi trường số;

b) Tổ chức cấp tài khoản cho các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, các cá nhân có liên quan để xử lý phản ánh kiến nghị, cập nhật danh mục các lĩnh vực, vấn đề phản ánh để thuận lợi trong việc phân loại phản ánh và phân tích dữ liệu;

c) Giám sát, theo dõi, đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời xử lý phản ánh kiến nghị; cung cấp dữ liệu về tình hình xử lý phản ánh kiến nghị cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương để chỉ đạo; tham mưu UBND tỉnh trong việc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời;

d) Phối hợp, cung cấp số liệu về kết quả xử lý phản ánh kiến nghị để Sở Nội vụ đánh giá, xếp hạng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách hành chính của tỉnh;

đ) Chỉ đạo các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng Ứng dụng phản ánh kiến nghị rộng rãi tới người dân, doanh nghiệp. Xây dựng, tổ chức kênh truyền thông đa phương tiện về công tác xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương và doanh nghiệp; theo dõi tình hình phản ánh, dư luận, tư tưởng, nguyện vọng của nhân dân trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị;

e) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này.

g) Báo cáo số liệu tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị hàng tháng gửi các cơ quan có thẩm quyền, cơ quan, tổ chức có chức năng giám sát, phản biện xã hội, cơ quan báo chí, truyền thông.

2. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông - Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị trực tiếp quản trị vận hành ứng dụng, chịu trách nhiệm:

a) Quản trị, vận hành, bảo đảm các điều kiện kỹ thuật để ứng dụng hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ;

b) Bảo đảm an toàn an ninh thông tin, quản lý quyền truy cập của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản;

c) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho các tổ chức, cá nhân trong việc sử dụng; tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng Ứng dụng phản ánh kiến nghị rộng rãi tới người dân, doanh nghiệp.

d) Phân tích dữ liệu, báo cáo về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

Tuyên truyền rộng rãi trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh về hoạt động của Ứng dụng phản ánh kiến nghị để cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

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

Tham mưu, đề xuất đưa kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

#### **Điều 17. Trách nhiệm của Sở Kế hoạch và Đầu tư**

1. Giám sát, theo dõi, đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời xử lý phản ánh kiến nghị của doanh nghiệp; cung cấp dữ liệu về tình hình xử lý phản ánh kiến nghị cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương để chỉ đạo; tham mưu UBND tỉnh trong việc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời của doanh nghiệp.

2. Tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng ứng dụng Phản ánh kiến nghị rộng rãi tới doanh nghiệp.

**Điều 18. Trách nhiệm của Trung tâm Hành chính công tỉnh**

Trung tâm Hành chính công tỉnh có trách nhiệm giám sát, theo dõi, đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời xử lý phản ánh kiến nghị liên quan giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Hành chính công tỉnh và cấp huyện.

**Điều 19. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành**

1. Theo dõi, đôn đốc và chỉ đạo phối hợp xử lý phản ánh kiến nghị thuộc lĩnh vực quản lý;

2. Sử dụng dữ liệu thống kê về phản ánh, kiến nghị trong lĩnh vực quản lý trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, trong xây dựng chính sách và trong chỉ đạo điều hành;

3. Đề xuất, góp ý về việc chỉnh sửa, mở rộng, nâng cấp ứng dụng phản ánh kiến nghị, gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp.

**Điều 20. Trách nhiệm của UBND cấp huyện**

1. Theo dõi, đôn đốc và chỉ đạo xử lý phản ánh kiến nghị trên địa bàn; định kỳ hàng tháng, UBND cấp huyện chỉ đạo xem xét lại và có biện pháp xử lý phù hợp đối với các phản ánh kiến nghị đã bị ân, các phản ánh kiến nghị bị đánh giá mức độ hài lòng một sao, các phản ánh kiến nghị vi phạm quy định nhưng chưa được ân.

2. Sử dụng kết quả xử lý phản ánh kiến nghị trong đánh giá các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn;

3. Đề xuất, góp ý về việc chỉnh sửa, mở rộng, nâng cấp ứng dụng phản ánh kiến nghị, gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp.

**Điều 21. Trách nhiệm của Báo Bắc Ninh, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh**

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên báo, sóng phát thanh và truyền hình về hoạt động của ứng dụng để các tổ chức, cá nhân biết, tham gia phản ánh kiến nghị.

**Điều 22. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh kiến nghị**

1. Ban hành quy định xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị mình trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày Quy chế này được ban hành.

2. Các cơ quan xử lý phải có trách nhiệm cử một lãnh đạo làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Ứng dụng và một cán bộ quản lý tài khoản của cơ quan, đơn vị mình. Khi thay đổi đầu mối phải gửi văn bản đề nghị điều chỉnh, cập nhật lại tài khoản đến Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật thông tin người xử lý trên Ứng dụng.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cán bộ xử lý.

4. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm trễ xử lý hoặc không xử lý đối với các phản ánh được tiếp nhận qua Ứng dụng.

**Điều 23. Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị**

1. Xác định đúng nội dung, địa bàn gửi phản ánh kiến nghị, tránh gửi phản ánh kiến nghị đến cơ quan, đơn vị không thuộc thẩm quyền giải quyết, xử lý phản ánh kiến nghị. Cá nhân, tổ chức hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác và đầy đủ của thông tin phản ánh; nghiêm cấm việc lợi dụng phản ánh kiến nghị để thực hiện các hành vi trái pháp luật.

2. Phản ánh kiến nghị vì sự văn minh, tiến bộ, lợi ích chung của cộng đồng và toàn xã hội.

3. Tuân thủ quy định tại Điều 4, Điều 7 của Quy chế này, về tương tác, đánh giá kết quả xử lý và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Điều 24. Sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế**

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc bất cập, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế này cho phù hợp./.



