

Số: /2025/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày tháng năm

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống 1022 trong tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị hiện trường trên địa bàn tỉnh Tây Ninh**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14;*

*Căn cứ Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13;*

*Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14;*

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 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 Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ bảo vệ dữ liệu cá nhân;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 3561/TTr-SKHCCN ngày 29/12/2025;*

*Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định ban hành Quy chế Quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống 1022 trong tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị hiện trường trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.*

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống 1022 trong tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị hiện trường trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

**Điều 2.** Giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành tỉnh, UBND các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 15/01/2026 và thay thế Quyết định số 58/2024/QĐ-UBND ngày 30/10/2024 của UBND tỉnh Tây Ninh ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh và Quyết định số 61/2024/QĐ-UBND ngày 29/11/2024 của UBND tỉnh Long An về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị, phản ánh hiện trường qua Hệ thống 1022 tỉnh Long An.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Khoa học và Công nghệ (b/c);
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TT. TU, TT. HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các Tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành, đơn vị trực thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- CVP, các PCVP. UBND tỉnh;
- Trung tâm Công báo - Tin học;
- Các Phòng, Ban, Trung tâm thuộc VP;
- Lưu: VT, VP. UBND tỉnh.

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

**Phạm Tấn Hòa**

## QUY CHẾ

### Quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống 1022 trong tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị hiện trường trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày /12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

#### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

a) Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (*sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh*).

b) Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

c) Quy chế này không áp dụng đối với các phản ánh, kiến nghị hiện trường có nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo theo quy định tại Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống 1022 để tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

b) Tổ chức, cá nhân có kiến nghị, phản ánh hiện trường qua Hệ thống 1022.

c) Đơn vị điều phối, thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hiện trường qua Hệ thống 1022.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Phản ánh, kiến nghị hiện trường (gọi tắt là phản ánh, kiến nghị)* là việc cá nhân, tổ chức phát hiện, cung cấp thông tin hiện trường hoặc trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan có thẩm quyền thông qua việc ghi nhận hiện trường về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý của cơ quan Nhà nước với mục tiêu tạo ra những giá trị tích cực vì lợi ích cộng đồng thông qua việc gửi thông tin từ các ứng dụng trên nền tảng internet.

2. *Hệ thống 1022* là hệ thống kết nối các kênh thông tin phản ánh, kiến nghị và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan Nhà nước được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

- a) Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan Nhà nước.
- b) Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan Nhà nước.
- c) Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị.
- d) Giao diện tổng hợp giám sát và thống kê.

3. *Đơn vị điều phối* là đơn vị được phân công phụ trách công tác kiểm tra nội dung đảm bảo điều kiện tiếp nhận, thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị và thực hiện phân phối thông tin đến đơn vị xử lý.

4. *Đơn vị xử lý* là các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được giao xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

5. *Nhân sự xử lý* là nhân sự trong các đơn vị xử lý được đơn vị xử lý phân công nhiệm vụ xử lý các phản ánh, kiến nghị.

6. *Hệ thống tin nhắn SMS* là hệ thống nhắn tin được tích hợp, liên kết với hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị. Tin nhắn sẽ phát sinh khi có một sự kiện trên hệ thống xảy ra liên quan đến tiến trình xử lý phản ánh, kiến nghị.

7. *An toàn thông tin* bao gồm các hoạt động quản lý, nghiệp vụ và kỹ thuật đối với hệ thống thông tin nhằm bảo vệ, khôi phục các hệ thống, các dịch vụ và nội dung thông tin đối với nguy cơ tự nhiên hoặc do con người gây ra. Việc bảo vệ thông tin, tài sản và cơ sở dữ liệu thông suốt trong hệ thống thông tin nhằm bảo đảm cho hệ thống thực hiện đúng chức năng, phục vụ đúng đối tượng một cách sẵn sàng, chính xác và tin cậy. An toàn thông tin bao hàm các nội dung bảo vệ và bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu, an toàn máy tính và an toàn mạng.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất. Quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị phải thực hiện hoàn toàn trên phần mềm từ khâu tiếp nhận đến xử lý và đăng tải kết quả xử lý lên hệ thống.

4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể. Kết quả xử lý, giải quyết phải được thông tin công khai trên Hệ thống 1022 (trừ trường hợp liên quan đến thông tin mật hoặc tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị đề nghị bảo mật thông tin).

5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa của các đơn vị xử lý.

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

7. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều đơn vị xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì đơn vị điều phối có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ trình UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

## **Chương II**

### **HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 4. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

- a) Ứng dụng di động: Tây Ninh Smart.
- b) Hệ thống 1022: <https://1022.tayninh.gov.vn/>.
- c) Tổng đài 1022 Tây Ninh: 0276.1022 (chỉ thực hiện tương tác hướng dẫn gửi phản ánh, kiến nghị).

Các thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận thông qua các hình thức trên đều được chuyển về hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh.

2. Thời gian thực hiện ghi nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại điểm a, b khoản 1 Điều này được thực hiện 24 giờ trong một ngày và 07 ngày trong một tuần. Đối với Tổng đài 1022 Tây Ninh chỉ thực hiện tương tác hướng dẫn gửi phản ánh, kiến nghị trong giờ hành chính. Thời gian thực hiện tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo giờ làm việc hành chính các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6), bắt đầu sáng: từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

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

1. Được soạn thảo dưới dạng: Từ ngữ tiếng Việt, có dấu và Bộ mã ký tự chữ Việt Unicode theo tiêu chuẩn 6909:2011. Tiếp tục phát triển phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng khác khi đủ điều kiện triển khai.

2. Nội dung, thời gian, địa điểm (vị trí, toạ độ nếu có) có liên quan đến phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, chính xác.

3. Một trong số các tệp tin sau: Ảnh chụp, file ghi âm, video được thực hiện trong thời gian 48 giờ tính từ thời điểm gửi phản ánh, kiến nghị. Ảnh chụp, video cần đảm bảo độ nét, rõ ràng, không bị che khuất các chi tiết quan trọng, phải mang tính minh chứng trực tiếp thể hiện rõ sự việc, vấn đề hoặc đối tượng cho nội dung phản ánh, kiến nghị.

4. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (*nếu có*) của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị.

5. Cá nhân, tổ chức có nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh, kiến nghị.

6. Các lĩnh vực tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Dịch vụ hành chính công: 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.

b) Phản ánh tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức: tiếp nhận thông tin phản ánh về thái độ giao tiếp và hành vi ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

c) Trật tự đô thị xã hội: Tiếp nhận thông tin liên quan đến lĩnh vực trật tự đô thị địa bàn dân cư. Bao gồm: Hệ thống chiếu sáng công cộng, cây xanh đô thị, cấp thoát nước, hạ tầng viễn thông, điện lực.

d) Giao thông: Tiếp nhận thông tin về hạ tầng giao thông ảnh hưởng đến an toàn giao thông.

đ) An ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn dân cư.

e) Môi trường, khoáng sản và tài nguyên nước: Tiếp nhận thông tin liên quan ô nhiễm bụi, không khí; ô nhiễm nguồn nước, rác thải (chất thải rắn, chất thải sinh hoạt); vệ sinh đường phố, vỉa hè, kênh rạch, nơi công cộng; khai thác, san lấp tài nguyên đất trái phép.

g) Các lĩnh vực khác theo đề xuất của Sở Khoa học và Công nghệ.

**Điều 6. Phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện tiếp nhận**

Thông tin phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận (không hợp lệ) là những thông tin thuộc một trong các nhóm sau:

1. Phản ánh, kiến nghị không thuộc các lĩnh vực tiếp nhận được quy định tại khoản 6 Điều 5 Quy chế này.
2. Phản ánh, kiến nghị không cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều 5 Quy chế này.
3. Những vấn đề liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo và hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo.
4. Có nội dung xâm hại đến lợi ích quốc gia: Kích động bạo lực, tuyên truyền phản cách mạng, gây rối, chia rẽ gây mất đoàn kết giữa các dân tộc, nội bộ, mất trật tự an toàn xã hội; xâm hại an ninh mạng hoặc cung cấp, tiết lộ các thông tin vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước.
5. Có nội dung, hình ảnh quảng cáo trái với quy định của pháp luật.
6. Có nội dung xâm hại đến bản sắc văn hóa của dân tộc như: Có nội dung, từ ngữ thô tục, thiếu văn hóa, nội dung phản cảm.
7. Nội dung phản ánh, kiến nghị mang tính chất suy diễn, phán đoán, lợi dụng phản ánh, kiến nghị để nói xấu, bôi nhọ, hạ thấp danh dự, uy tín của người khác vì mục đích cá nhân. Sử dụng hình ảnh đã được chỉnh sửa, sử dụng lại hoặc được chụp từ màn hình điện thoại, máy tính hay các nền tảng mạng xã hội khác.
8. Những thông tin liên quan đến tin báo khẩn cấp (tổng đài 112; tổng đài 113; tổng đài 114; tổng đài 115).
9. Phản ánh, kiến nghị trùng với nội dung đã phản ánh hoặc đang còn trong hạn xử lý (cơ quan chức năng đang triển khai giải quyết) mà tổ chức, cá nhân tiếp tục gửi lại phản ánh, kiến nghị.
10. Phản ánh, kiến nghị gửi nhiều lần đến cùng một địa điểm, cùng nội dung đã được cơ quan chức năng tiếp nhận, xử lý hoặc trả lời trước đó (trường hợp công dân chưa đồng ý với kết quả xử lý hoặc trả lời, đề nghị công dân liên hệ trực tiếp với cơ quan đã thực hiện việc xử lý, trả lời để được xem xét, giải đáp theo quy định).

### **Chương III**

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

### **Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Cơ quan thực hiện: Đơn vị điều phối tiến hành phân loại, kiểm tra, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đảm bảo đủ điều kiện tiếp nhận.

2. Thời gian thực hiện tiếp nhận trong vòng 24 giờ kể từ khi có thông tin phản ánh, kiến nghị (trừ các trường hợp sự cố bất khả kháng).

3. Đơn vị điều phối thực hiện chuyển các phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận đến đơn vị xử lý theo quy định. Toàn bộ thông tin được chuyển trên hệ thống và được công nhận tính pháp lý để thực hiện. Phản ánh, kiến nghị được chuyển trong thời hạn 04 giờ làm việc sau khi tiếp nhận.

Đối với các phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện tiếp nhận trong thời hạn 24 giờ làm việc sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Đơn vị điều phối không thực hiện tiếp nhận đồng thời nêu rõ lý do và hệ thống sẽ gửi thông báo nhắc nhở đến cá nhân, tổ chức; ấn những phản ánh, kiến nghị này để giảm thiểu tác động tiêu cực đến cộng đồng và xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Trường hợp cá nhân, tổ chức vẫn cố tình vi phạm thì sẽ bị cấm tài khoản và xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan đến hai hay nhiều cơ quan, đơn vị nhưng không thống nhất được phương án phân công xử lý, Đơn vị điều phối tổng hợp, báo cáo ngay về Sở Khoa học và Công nghệ để trình UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

5. Trong trường hợp chưa xác định được đơn vị xử lý phát sinh thì kích hoạt yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tỉnh. Tổ chức phân phối lại đến đơn vị xử lý mới đã tham gia hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tỉnh theo quy định.

6. Thông tin phản ánh, kiến nghị được phân phối từ đơn vị điều phối đến các đơn vị xử lý thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (giao diện nghiệp vụ của cán bộ xử lý) và đồng thời thông báo qua hệ thống tin nhắn SMS.

### **Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đơn vị xử lý có trách nhiệm: Thực hiện kiểm tra nội dung phản ánh, kiến nghị khi đơn vị điều phối gửi đến. Nếu phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền thì tiếp nhận xử lý ngay, thời gian tiếp nhận tối đa không quá 04 giờ làm việc sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị. Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền thì thực hiện trả về đơn vị điều phối trong thời hạn 04 giờ làm việc sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, đồng thời cung cấp thêm thông tin đề xuất đơn vị có trách nhiệm xử lý.

Đối với các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung, trong thời hạn 04 giờ làm việc sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, cơ quan tiếp nhận đề nghị tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị về bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

## 2. Thời gian thực hiện xử lý

a) Đơn vị xử lý thực hiện phản hồi thông tin (kèm theo kết quả xử lý nếu có) sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, tối đa không quá 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị.

b) Thời gian thực hiện khắc phục, xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc quy định chuyên ngành thì thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

## 3. Trả kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, đúng theo nội dung phản ánh, kiến nghị, kèm hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh, kiến nghị cần hình ảnh). Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh) thì đơn vị điều phối thực hiện chuyển trả lại cho cơ quan xử lý (trong vòng 02 ngày làm việc đơn vị xử lý phải cập nhật, chỉnh sửa lại kết quả xử lý) và thời gian sẽ được tính trở cho đơn vị xử lý nếu cập nhật kết quả xử lý chậm. Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh), Đơn vị điều phối thực hiện trả lại cho đơn vị xử lý trong thời hạn 08 giờ làm việc.

### **Điều 9. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được đăng tải công khai trên Hệ thống 1022 ngay sau khi có kết quả xử lý.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu được giữ bí mật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thì sẽ được gửi đến tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị và không thực hiện công khai.

3. Trường hợp các thông tin 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 thông tin 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 UBND tỉnh quy định.

### **Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân**

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước. Thông tin cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị được quản lý theo quy định của pháp luật. Trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh hoặc đề nghị của cơ quan có thẩm quyền.

2. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan Nhà nước với 3 tiêu chí sau:

- a) Rất hài lòng.
- b) Hài lòng.
- c) Không hài lòng.

Trường hợp đánh giá không hài lòng, tổ chức, cá nhân đánh giá phải nêu rõ lý do thì kết quả đánh giá mới được chấp nhận.

3. Trường hợp chưa hài lòng hoặc nhận thấy kết quả xử lý chưa thỏa đáng thì tổ chức, cá nhân có thể tạo phản ánh, kiến nghị mới.

### **Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện lưu trữ thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý Nhà nước khi được yêu cầu. Thời gian lưu trữ dữ liệu tối thiểu 06 tháng.

2. Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại khoản 2,3,4 Điều 9 Quy chế này).

3. Thông tin của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị được bảo mật theo quy định tại Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Tất cả các trường hợp lộ lọt thông tin cá nhân đều được xem là vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị vận hành ổn định, thông suốt.

2. Phân công, chỉ đạo bộ phận phụ trách thực hiện quy trình tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Chịu trách nhiệm tạo lập tài khoản, quản lý thông tin tài khoản của các cơ quan, đơn vị trên hệ thống.

4. Tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho các nhân sự của các đơn vị xử lý để vận hành hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị xử lý phản hồi các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

6. Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo UBND tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý theo thời gian quy định như sau:

- Báo cáo định kỳ hằng tháng: Tính từ ngày 15 tháng trước đến ngày 14 của tháng thuộc kỳ báo cáo.

- Báo cáo định kỳ hằng quý: Tính từ ngày 15 của tháng trước kỳ báo cáo đến ngày 14 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo.

- Báo cáo định kỳ 6 tháng: Thời gian chốt số liệu 6 tháng đầu năm được tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 6 của kỳ báo cáo. Thời gian chốt số liệu 6 tháng cuối năm được tính từ ngày 15 tháng 6 đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo.

- Báo cáo định kỳ 9 tháng: Tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 9 của kỳ báo cáo.

- Báo cáo định kỳ hằng năm: Tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo.

7. Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi phản ánh, kiến nghị cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, kiến nghị phục vụ xử lý hiệu quả trong trường hợp đơn vị gửi văn bản yêu cầu cung cấp.

8. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh kế hoạch nâng cấp, bổ sung tính năng cho hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để việc phục vụ ngày càng chất lượng hơn.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Sử dụng kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đưa vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính, thi đua hàng năm của tỉnh.

### **Điều 14. Báo và Phát thanh, truyền hình Tây Ninh**

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên sóng phát thanh và truyền hình của tỉnh về hoạt động của hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để các tổ chức, công dân được biết và hưởng ứng sử dụng.

### **Điều 15. Trách nhiệm của các đơn vị xử lý**

1. Các đơn vị xử lý có văn bản báo cáo UBND tỉnh và cung cấp thông tin cho Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, giám sát tổng hợp: cử mới hoặc có sự thay đổi đối với một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. 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 và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

3. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp phản ánh, kiến nghị thông qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp phản ánh, kiến nghị để xây dựng hình ảnh tỉnh Tây Ninh văn minh, sạch đẹp.

4. Chịu trách nhiệm đối với việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ đơn vị điều phối.

5. Các đơn vị xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

6. Không được để lộ lọt thông tin: Thông tin của cá nhân, tổ chức gửi thông tin kiến nghị, phản ánh.

#### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

1. Sở Khoa học và Công nghệ chịu trách nhiệm giám sát, theo dõi, đôn đốc, triển khai thực hiện Quy chế này; UBND các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch UBND các xã, phường tổ chức triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời gửi thông tin về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, quyết định cho phù hợp./.