

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội
trên địa bàn 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;

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ 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 việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về
quy định hành chính;*

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

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số
1607/TTr-STTTT ngày 15 tháng 6 năm 2022 và Văn bản số 2140/STTTT-
TTCNTT&DVHCCTT ngày 29 tháng 7 năm 2022.*

QUYẾT ĐỊNH:

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



Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 10 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, doanh nghiệp 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;
- Ủy ban thường vụ Quốc hội (báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Cục Kiểm tra VBQPPL – Bộ Tư pháp;
- Vụ pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- Đại biểu HĐND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Trung tâm Công TTĐT tỉnh;
- Các phòng chuyên môn VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, LH, ĐL, TN.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tấn Tuân

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND
ngày 21 tháng 9 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 phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua Hệ thống 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) Quy chế này không quy định việc phối hợp tiếp nhận, xử lý 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 phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa tham gia tiếp nhận, xử lý 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 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 do Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa triển khai để phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên

mạng Internet tại địa chỉ: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>, <https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc ứng dụng “PAKN Khánh Hòa” trên thiết bị di động thông minh.

2. 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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

3. 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 phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Đối với các phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực và địa phương thì cơ quan xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đầu tiên là cơ quan chủ trì xử lý, các cơ quan, địa phương còn lại cùng tham gia xử lý là cơ quan phối hợp xử lý.

Cơ quan xử lý (cơ quan chủ trì xử lý hoặc cơ quan phối hợp xử lý) có trách nhiệm bố trí 01 cán bộ lãnh đạo và 01 cán bộ chuyên môn để tham gia thao tác trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa. Trong đó:

- Cán bộ lãnh đạo: Thực hiện chức năng xem xét, phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị do mình phê duyệt.

- Cán bộ chuyên môn: Thực hiện thao tác tiếp nhận, chuyển xử lý và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

2. Tuân thủ Quy trình tiếp nhận, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị tại Quy chế này; bảo đảm đúng thẩm quyền và thời gian theo quy định.

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

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

5. Trường hợp phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương, nhưng sau thời gian xử lý theo quy định chưa có kết quả xử lý thì cơ quan chủ trì xử lý có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo (bằng văn bản); đồng thời cập nhật thông

báo lý do chưa có kết quả xử lý trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa để tổ chức, cá nhân biết.

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 hồ sơ phản ánh, kiến nghị

Mỗi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tạo lập thành một hồ sơ phản ánh, kiến nghị và đáp ứng các yêu cầu sau đây:

1. Thông tin phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, chính xác về nội dung, thời gian, địa điểm (đính kèm tài liệu, hình ảnh, video nếu có).
2. Thông tin phản ánh, kiến nghị được trình bày bằng ngôn ngữ tiếng Việt có dấu, font Unicode.
3. Có 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.

Chương II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ HỒ SƠ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Tiếp nhận, phân phối hồ sơ phản ánh, kiến nghị

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

2. Nội dung thực hiện: Tiếp nhận, phân phối hồ sơ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo các bước sau:

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

Bộ phận tiếp nhận thực hiện kiểm tra hồ sơ phản ánh, kiến nghị theo yêu cầu tại Điều 5 Quy chế này, theo đó:

- Trường hợp hồ sơ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đáp ứng yêu cầu, thực hiện chuyển phân phối xử lý theo Bước 2.

- Trường hợp hồ sơ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân chưa đáp ứng yêu cầu, thực hiện chuyển trả cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị

theo các kênh đã tiếp nhận, đồng thời hướng dẫn và đề nghị bổ sung hoặc làm rõ thêm nội dung thông tin theo yêu cầu đối với hồ sơ phản ánh, kiến nghị.

b) Bước 2: Phân phối xử lý

Bộ phận tiếp nhận thực hiện phân loại hồ sơ phản ánh, kiến nghị (theo lĩnh vực và cơ quan xử lý) và chuyển phân phối cho cơ quan xử lý có thẩm quyền trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị 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. Tiếp nhận, xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan thực hiện: Cơ quan xử lý.

2. Nội dung thực hiện: Tiếp nhận xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận xử lý

Cán bộ chuyên môn có trách nhiệm kiểm tra, xác minh hồ sơ phản ánh, kiến nghị, theo đó:

- Trường hợp đúng thẩm quyền xử lý, thực hiện thao tác tiếp nhận xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

- Trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền, thực hiện thao tác chuyển trả hồ sơ phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa (cập nhật lý do chuyển trả hồ sơ). Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa có trách nhiệm xem xét và chuyển phân phối cho các cơ quan, đơn vị, địa phương khác có thẩm quyền xử lý.

b) Bước 2: Xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị.

Cơ quan xử lý tổ chức xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị theo quy trình do đơn vị mình ban hành; kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được lập theo **Mẫu thông tin kết quả xử lý** tại Phụ lục I đính kèm Quy chế này và cập nhật trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

Trường hợp hồ sơ phản ánh, kiến nghị liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương, cơ quan chủ trì xử lý thực hiện chuyển phối hợp cho các cơ quan phối hợp xử lý để tham gia xử lý.

3. Thời gian thực hiện:

- Thời gian xác minh và chuyển trả hồ sơ phản ánh, kiến nghị được thực hiện trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ lúc nhận được hồ sơ phản ánh, kiến nghị.

- Thời gian xác minh và tiếp nhận xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị (bao gồm bước chuyển phối hợp xử lý nếu có) được thực hiện trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ lúc nhận được hồ sơ phản ánh, kiến nghị.

- Thời gian xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị tối đa không quá 05 ngày làm việc tính từ lúc tiếp nhận hồ sơ. Đối với hồ sơ phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương, thời gian xử lý tối đa không quá 10 ngày làm việc tính từ lúc tiếp nhận hồ sơ.

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

1. Cơ quan thực hiện: Cơ quan xử lý.

2. Nội dung thực hiện: Cán bộ lãnh đạo có thẩm quyền tiến hành phê duyệt kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị, theo đó:

- Trường hợp kết quả xử lý đảm bảo yêu cầu, cán bộ lãnh đạo thực hiện phê duyệt kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

- Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, cán bộ lãnh đạo thực hiện chuyển trả hồ sơ cho cán bộ chuyên môn để điều chỉnh, bổ sung theo yêu cầu.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 0,5 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị.

Điều 9. Công khai kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị

1. Kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị được công khai cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa và các kênh đã tiếp nhận sau khi có kết quả xử lý được phê duyệt.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân có đề nghị giữ bí mật hồ sơ phản ánh, kiến nghị, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị sẽ được gửi đến tổ chức, cá nhân tương ứng và không được công khai.

3. Trường hợp hồ sơ 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 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.

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

Đối với các hồ sơ phản ánh, kiến nghị thuộc trường hợp phải xử lý tức thời liên quan đến các sự cố hạ tầng đô thị (gồm các sự cố: điện, cấp thoát nước, cây xanh, chiếu sáng, viễn thông) thì 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 thực hiện tiếp nhận hồ sơ phản ánh, kiến nghị và triển khai các nội dung tại điểm a khoản 2, Điều 6 của Quy chế này trong vòng 01 giờ.

2. Bước 2: Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa thực hiện phân phối xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị đến cơ quan xử lý có thẩm quyền (đồng thời áp dụng hình thức gửi tin nhắn

SMS) trong vòng 01 giờ.

3. Bước 3: Cơ quan xử lý thực hiện tiếp nhận hồ sơ phản ánh, kiến nghị trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi nhận được hồ sơ và triển khai phương án xử lý tạm thời để khắc phục sự cố trong vòng 01 ngày làm việc; đồng thời tiếp tục triển khai phương án xử lý theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Quy chế này.

4. Bước 4: Cơ quan xử lý thực hiện phê duyệt và công khai kết quả xử lý theo Điều 8, Điều 9 của Quy chế này sau khi có kết quả xử lý.

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 xử lý.

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: rất hài lòng; hài lòng; không hài lòng.

Điều 12. Từ chối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

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

1. Phản ánh, kiến nghị bị trùng lặp với phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận xử lý trên hệ thống. Trung tâm thực hiện thông báo lý do từ chối tiếp nhận và cung cấp thông tin về hồ sơ đã được tiếp nhận.

2. Phản ánh, kiến nghị không đảm bảo yêu cầu theo quy định tại Điều 5 Quy chế này. Trung tâm thực hiện thông báo lý do từ chối tiếp nhận.

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 và lưu trữ tất cả các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên hệ thống để sẵn sàng cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

2. Tổ chức, cá nhân có thể kiểm tra, giám sát quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của mình trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

Điều 14. An toàn và bảo mật thông tin

1. Đơn vị vận hành có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, bảo trì Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, liên tục, an toàn thông tin.

2. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa, các cơ quan, đơn vị, địa phương không sao

chép, lưu trữ dữ liệu ra thiết bị ngoại vi, không cung cấp, 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 các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa an toàn, hiệu quả.

2. Hướng dẫn các cơ quan báo chí, hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh thực hiện tuyên truyền rộng rãi về 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 của cấp có thẩm quyền, thực hiện báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý 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.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương

1. Tiếp nhận, quản lý tài khoản người dùng tham gia sử dụng hệ thống (gồm tài khoản “cán bộ lãnh đạo” và tài khoản “cán bộ chuyên môn”) theo đúng quy định, bảo đảm việc khai thác sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa hiệu quả, thiết thực.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền Internet,...) để phục vụ cho việc khai thác sử dụng hệ thống tại cơ quan và đơn vị trực thuộc (nếu có); thao tác trên hệ thống theo đúng hướng dẫn, các trường hợp gặp khó khăn, vướng mắc kịp thời liên hệ đến Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa để được hỗ trợ.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị trực thuộc, bảo đảm các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, địa phương được xử lý đúng hạn.

4. Định kỳ 06 tháng, tổng kê kết xuất dữ liệu trên hệ thống, gửi báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) giải trình các trường hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị chậm hoặc không xử lý theo Quy chế này.

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 phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Tạo lập và cấp tài khoản sử dụng hệ thống cho các cơ quan xử lý (tài khoản cán bộ lãnh đạo, tài khoản cán bộ chuyên môn); hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng các chức năng của hệ thống.

3. Bố trí nhân sự thực hiện liên lạc, trao đổi thông tin với tổ chức, cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị (thông qua các kênh: tổng đài, thư điện tử, chatbot).

4. Định kỳ 06 tháng, báo cáo tình hình 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. Hàng năm, xây dựng kinh phí quản lý vận hành Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa, tổng hợp đưa vào dự toán kinh phí hàng năm của Trung tâm, để bảo đảm nguồn kinh phí cho hoạt động của hệ thống.

6. Thường xuyên rà soát, đánh giá hoạt động của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa, chủ động tham mưu, triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống.

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 nhà nước 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 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 này, 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 này, 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, giải quyết./.

Phụ lục I**MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ**

*(Kèm theo Quyết định số 18 /2022/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

Kính chào Ông/Bà!

Phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà được cơ quan chức năng trả lời như sau:

[Nội dung kết quả xử lý: Nội dung đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể]

Chân thành cảm ơn phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà và mong tiếp tục nhận được phản ánh, kiến nghị trong thời gian tới.

Trân trọng./.

[Đính kèm: Văn bản trả lời hoặc hình ảnh minh chứng kết quả xử lý]

Phụ lục II

QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

(Kèm theo Quyết định số 18 /2022/QĐ-UBND ngày 11 tháng 9 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	Cán bộ chuyên môn 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	Cán bộ chuyên môn thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: Thực hiện xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị, nếu chính xác và đúng thẩm quyền thì tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền, Cán bộ chuyên môn thực hiện 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 xử lý khác có thẩm quyền)	0,5 ngày
Bước 3		Xử lý phản ánh, kiến nghị (Đối với các phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực và địa bàn khác nhau cần phải tổ chức đoàn đi thực địa tại các địa phương để kiểm tra, làm rõ mà không thể hoàn thành xử lý trong vòng 05 ngày làm việc; cơ quan chủ trì xử lý quyết định thời gian gia hạn để hoàn thành xử lý. Thời gian gia hạn xử lý không quá 10 ngày làm việc tính từ lúc tiếp nhận)	05 ngày
Bước 4	Cán bộ Lãnh đạo thuộc các cơ quan xử lý	Phê duyệt kết quả phản ánh, kiến nghị: Thực hiện phê duyệt, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị để hoàn thành công tác xử lý của đơn vị	0,5 ngày

(Tổng thời gian thực hiện: 6,5 ngày làm việc)