

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị
trên ứng dụng “Thông tin huyện Ea H'Leo”**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN EA H'LEO

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005; Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị quyết số 10-NQ/HU ngày 08/10/2021 của Huyện ủy Ea H'Leo về tiếp tục đẩy mạnh CCHC giai đoạn 2021 -2025; Chương trình hành động số 08-Ctr/HU ngày 14/7/2021 của Huyện ủy Ea H'Leo ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 02/04/2021 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030.

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Văn hóa và Thông tin tại Tờ trình số 14/TTr-VHTT ngày 29/3/2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng “Thông tin huyện Ea H'Leo”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 31 tháng 03 năm 2023.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn Ea Drăng và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk;
- Sở VHTT&DL tỉnh Đắk Lắk;
- Sở TT-TT tỉnh Đắk Lắk;
- Phòng CNTT Sở TT-TT tỉnh;
- Trung tâm IOC tỉnh;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- UBNDTTQ Việt Nam huyện;
- CT, PCT UBND huyện;
- Như điều 3;
- Cổng thông tin điện tử huyện;
- Lưu VT, VHTT

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hà

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng “Thông tin huyện Ea H'Leo”

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 “Thông tin huyện Ea H'Leo” (sau đây gọi tắt là ứng dụng) thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể huyện; UBND các xã, thị trấn (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).

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.

3. Quy định trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan, 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 “Thông tin huyện Ea H'Leo” trên thiết bị di động để cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý.

2. *Ứng dụng Thông tin huyện Ea H'Leo* là Hệ thống thông tin dùng chung cấp huyện phục vụ các hoạt động liên quan tới tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị.

3. *Cơ quan, đơn vị xử lý* là các cơ quan Nhà nước, các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn huyện có liên quan.

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

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 khiêu 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

Mục 1

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

Điều 5. 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 “Thông tin huyện Ea H’Leo” trên môi trường mạng;

2. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24giờ, 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 6. 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 kiến nghị 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.

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 thóa 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.

Mục 2

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị

Cá nhân, tổ chức khi gửi phản ánh kiến nghị, hệ thống sẽ chuyển phản ánh kiến nghị tới bộ phận tiếp nhận và xử lý thông tin. Trường hợp phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị khác thì bộ phận tiếp nhận và xử lý thông tin chuyển tiếp tới cơ quan, đơn vị đó và đơn đốc việc xử lý.

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh kiến nghị

1. Đối với phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý

Sau khi tổ tiếp nhận và xử lý thông tin xong, sẽ chuyển trực tiếp đến các cơ quan, đơn vị có liên quan để tiếp nhận, xử lý;

Sau khi các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh xong (bao gồm cả những phản ánh kiến nghị không thể có hình ảnh chứng minh) sẽ chụp ảnh lại hoặc đính kèm file và gửi về cho Tổ tiếp nhận và xử lý thông tin để tải lên ứng dụng, ứng dụng sẽ thông báo tới người dân đã phản ánh về việc phản ánh đã được xử lý xong và người dân có thể đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý của cán bộ, công chức;

Đối với những phản ánh kiến nghị không vi phạm quy định tại Điều 6 thì cần có phúc đáp, giải thích lý do không tiếp nhận và hướng dẫn để gửi lại phản ánh kiến nghị đảm bảo theo quy định.

2. Đối với phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý

Đối với phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị mình, các cơ quan, đơn vị chuyển phản ánh kiến nghị đó đến Tổ tiếp nhận và xử lý thông tin để xử lý, đồng thời ghi rõ lý do chuyển tiếp. Tiến trình xử lý phản ánh kiến nghị như Khoản 1, Điều 8.

3. Giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị

Các cơ quan, đơn vị 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 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 9. Phản ánh vi phạm

Đối với những phản ánh vi phạm quy định tại Điều 6, các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh kiến nghị có thể ẩn 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 ấn phản ánh để thoái thác trách nhiệm xử lý.

Điều 10. 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 6 quy định này.

Điều 11. 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 12. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Phòng Văn hóa và Thông tin 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 hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt. Hàng năm rà soát, lập dự toán kinh phí báo cáo UBND huyện xem xét, phê duyệt để bảo trì, nâng cấp, mở rộng chức năng, chỉnh sửa để hệ thống đáp ứng các yêu cầu thực tiễn, nhu cầu quản lý của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức 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, công chức 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 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 để chỉ đạo; tham mưu UBND huyện 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 Phòng Nội vụ đánh giá, xếp hạng các cơ quan, đơn vị trong công tác cải cách hành chính của huyện;

đ) Tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng ứng dụng 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; 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 và đề xuất

UBND huyện sửa đổi, bổ sung khi cần thiết;

f) Quản trị, vận hành, bảo đảm các điều kiện kỹ thuật để hệ thống hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ

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

h) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho các tổ chức, cá nhân trong việc sử dụng;

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

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện

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

3. Phòng Nội vụ

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

4. Các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể huyện, UBND các xã, thị trấn

- Ban hành quy định xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị mình;

- Các cơ quan, đơn vị 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 công chức 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 Phòng Văn hóa và Thông tin để cập nhật thông tin người xử lý trên ứng dụng;

- Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của công chức xử lý;

- 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;

- Trong quá trình thực hiện, nếu có các vấn đề phát sinh mới chưa phù hợp hoặc chưa được quy định rõ ràng, các cơ quan, đơn vị gửi kiến nghị về Phòng Văn hóa và Thông tin để tổng hợp, báo cáo trình UBND huyện xem xét, quyết định.

5. Cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị

- Xác định đúng nội dung 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, gây nhiễu hoạt động của hệ thống.

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

- Tuân thủ quy định tại Điều 6 Quy chế này, các yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị, về tương tác, đánh giá kết quả xử lý và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện, xử lý có hiệu quả, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc phản ánh kiến nghị để phá hoại, vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của tổ chức, cá nhân thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị được xem xét khen thưởng; nếu thiếu trách nhiệm, gây hậu quả thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật./.

