

Số: 1455/QĐ-UBND-HC

Đồng Tháp, ngày 02 tháng 12 năm 2019

## **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 Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP**

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

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;

Căn cứ Quyết định số 79/2016/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp;

Căn cứ Quyết định số 1244/QĐ-UBND-HC ngày 28 tháng 10 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh,

### **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 Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT/TU; TT/HĐND Tỉnh;
- Các PCT/UBND Tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng Tỉnh;
- MTTQ và các Đoàn thể Tỉnh;
- Các ĐV, DN cung ứng DVC trên địa bàn tỉnh;
- VNPT Đồng Tháp;
- Lưu: VT, T (KSTTHC).

### **CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Dương**

## **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 Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1455 /QĐ-UBND-HC ngày 02/12/2019  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)*

### **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 trách nhiệm phối hợp giữa Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp với các sở và cơ quan ngang sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và các tổ chức cung cấp dịch vụ công trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu, thắc mắc, góp ý, phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi chung là phản ánh, kiến nghị) của người dân, doanh nghiệp đối với các nội dung quy định tại Điều 4 Quy chế này, thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân Tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh và các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh thông qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (gọi tắt là Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp).

##### **2. Đối tượng áp dụng**

- a) Các sở và cơ quan ngang sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc trên địa bàn tỉnh.
- b) Các cơ quan, 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 và các cơ quan, đơn vị khác.
- c) Các tổ chức cung cấp dịch vụ công theo quy định của pháp luật.
- d) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.
- đ) Người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

**Điều 2. Các kênh tương tác qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp**

Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp thiết lập và thống nhất quản lý các kênh tương tác với người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp như sau:

1. Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (đầu số điện thoại: 0277.1022): 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 đối với các nội dung được tiếp nhận theo quy định.

2. Trang thông tin điện tử Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (tên miền: 1022.dongthap.gov.vn): Là trang website tiếp nhận, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

3. Địa chỉ email Tổng đài Thông tin dịch vụ công (địa chỉ: 1022@dongthap.gov.vn): Là địa chỉ email để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

4. Kênh Zalo official account (tên sử dụng: 1022 Đồng Tháp): Là tài khoản qua ứng dụng mạng xã hội Zalo để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

5. Kênh Fanpage Facebook (tên sử dụng: 1022 Đồng Tháp): Là tài khoản qua ứng dụng mạng xã hội Facebook để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

6. Các kênh tương tác khác theo yêu cầu 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 chuyển 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 gửi trực tiếp đến Tổng đài; 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 Thông tin 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**

Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có liên quan đến:

1. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 03 cấp: Tỉnh, huyện, xã; cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết, thành phần hồ sơ, cơ quan xử lý, thời hạn giải quyết, mức phí, lệ phí, các lưu ý liên quan; hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ; đăng ký thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua đường bưu chính công ích; các phản ánh, kiến nghị, góp ý về thủ tục hành chính; phản ánh sự vướng mắc, không phù hợp, đồng bộ, thống nhất của quy định hành chính, thủ tục hành chính so với thực tế; các hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức; góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến về 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...

2. Các vấn đề về kinh tế - xã hội, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích như: Thông tin tuyển sinh, y tế, bảo hiểm, an sinh xã hội, phòng chống dịch bệnh, an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường, xây dựng, giao thông công cộng, vận chuyển hàng hóa, điện, nước, xử lý rác thải, phòng chống thiên tai...

3. Khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: Giao thông, cấp nước, thoát nước, cây xanh, chiếu sáng, điện lực, viễn thông; thông tin liên quan đến xử lý buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; chất lượng vật tư nông nghiệp; vi phạm xây dựng, đất đai...

4. Các chủ trương, chính sách ưu đãi đầu tư của Tỉnh, về các khu công nghiệp; thông tin về du lịch; các sự kiện đặc biệt của Tỉnh...

5. Các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Tổng đài.

6. Đối với các thông tin phản ánh thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự (113), cứu hỏa, cứu nạn, cứu hộ (114), cứu thương (115), các phản ánh về đơn, thư khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo: Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp hướng dẫn để người dân, doanh nghiệp gọi đến đúng các đầu số cần liên hệ này.

#### **Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị**

1. Người dân, doanh nghiệp gọi điện thoại trực tiếp đến Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (số điện thoại 0277.1022).

2. Người dân, doanh nghiệp gửi nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị trực tiếp trên Trang thông tin điện tử Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (tên miền: 1022.dongthap.gov.vn), qua địa chỉ email Tổng

đài Thông tin dịch vụ công (địa chỉ: 1022@dongthap.gov.vn), kênh Zalo official account (tên sử dụng: 1022 Đồng Tháp) và kênh Fanpage Facebook (tên sử dụng: 1022 Đồng Tháp).

3. Người dân, doanh nghiệp gửi nội dung phản ánh, kiến nghị qua Cổng Thông tin điện tử Chính phủ do Văn phòng Chính phủ quản lý tại địa chỉ: <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> (theo văn bản đề nghị giải quyết của Văn phòng Chính phủ chuyên đến); gửi đơn, thư phản ánh, kiến nghị (dưới dạng văn bản giấy) và các hình thức phản ánh, kiến nghị thích hợp khác trực tiếp đến Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

### **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 (nếu có) 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 Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp 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 Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp có giá trị như văn bản giấy.

## **Chương III**

### **QUY TRÌNH 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 Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ các kênh tương tác theo quy định tại Điều 2 và Điều 5 Quy chế này và 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 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.

3. 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. 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 trên cơ sở tra cứu dữ liệu về thông tin dịch vụ công và các quy định, tài liệu chính thức có liên quan của Tỉnh; cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào Hệ thống phần mềm (đối với trường hợp khẩn cấp cần xử lý gấp, tổng đài viên thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi đến số điện thoại của cơ quan quản lý theo quy định).

2. 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, tin nhắn cho công chức, viên chức, nhân viên 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 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.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương không tiếp điện thoại hoặc trả lời tin nhắn ngay; tổng đài viên có trách nhiệm chuyển thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) 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.

4. 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 (phiếu chuyển) 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 Ủy ban nhân dân Tỉnh) để xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Đối với một số nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến những vấn đề cấp bách cần xử lý gấp hoặc qua 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, yêu cầu giải trình cụ thể về trách nhiệm... Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh trực tiếp có văn bản hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh có văn bản yêu cầu cụ thể.

6. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị chưa rõ 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 Ủy ban nhân dân Tỉnh để 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 đến 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 đến 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 hện lại người dân, doanh nghiệp để xử lý, số lần hện không quá 01 (một) lần.

#### **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 Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp cung cấp file ghi âm.

2. Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất, Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp phối hợp với các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả hoạt động của Tổng đài đến Ủy ban nhân dân Tỉnh (thông qua Văn phòng UBND Tỉnh).

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

1. 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 Trang Thông tin điện tử 1022 tỉnh Đồng Tháp.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm công khai kết quả xử lý trên Trang Thông tin điện tử của đơn vị.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm của đơn vị cho thuê hạ tầng và nhân sự Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (VNPT Đồng Tháp)**

1. Xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống hạ tầng kỹ thuật công nghệ và đường truyền kết nối đến các đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị, địa phương, đảm bảo hệ thống vận hành, khai thác thông suốt, hiệu quả; kịp thời điều chỉnh, nâng cấp các chức năng Hệ thống phần mềm nhằm đáp ứng mục đích, yêu cầu đề ra.

2. Bố trí đủ số lượng và chất lượng nhân sự làm tổng đài viên để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, điều phối, nhắc nhở, trả lời và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

3. Tạo lập và cập nhật kịp thời cơ sở dữ liệu về thông tin dịch vụ công của Tỉnh để phục vụ hoạt động của Tổng đài và chủ động cung cấp các thông tin về dịch vụ công cần thiết đến người dân, doanh nghiệp khi có yêu cầu.

4. 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.

5. Báo cáo định kỳ và đột xuất tình hình, kết quả hoạt động của Tổng đài theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân Tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh.

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

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý.**

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

2. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị được chuyển đến từ tổng đài viên và trên Hệ thống phần mềm.

3. Bố trí các trang thiết bị, đường truyền phù hợp tại đơn vị để kết nối với hệ thống; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống phần mềm đúng chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Tỉnh.

4. Cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên 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.

5. Kịp thời cung cấp các thông tin về dịch vụ công, các sự kiện đặc biệt, các quy định, chính sách mới ban hành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị,



địa phương đến Tổng đài Thông tin dịch vụ công để cập nhật vào cơ sở dữ liệu và trả lời người dân, doanh nghiệp.

6. Sử dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để đảm bảo chuyên xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đúng thời gian quy định đối với các phản ánh, kiến nghị cần ban hành văn bản chính thức.

7. Đề xuất hình thức khen thưởng cho người dân, doanh nghiệp có những phản ánh, kiến nghị tích cực, đem lại hiệu quả thiết thực, giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những nội dung được quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

8. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao phụ trách tiếp nhận, xử lý kiến nghị trên Tổng đài Thông tin dịch vụ công chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Ủy ban nhân dân Tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh về nội dung trả lời, xử lý phản ánh, kiến nghị đối với người dân, doanh nghiệp.

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

1. Theo dõi, quản lý chung Tổng đài Thông tin dịch vụ công; 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 và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Hỗ trợ Tổng đài Thông tin dịch vụ công trong việc điều phối các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp khi chưa rõ thẩm quyền giải quyết đến đúng cơ quan, đơn vị có chức năng để được xử lý; hỗ trợ Tổng đài Thông tin dịch vụ công xử lý kịp thời các trường hợp phát sinh.

3. Hỗ trợ Tổng đài Thông tin 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 Thông tin dịch vụ công để báo cáo các cơ quan thẩm quyền theo định kỳ và đột xuất.

4. Cung cấp kịp thời nội dung thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh công bố và các dữ liệu thông tin về dịch vụ công thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh cho Tổng đài Thông tin dịch vụ công.

5. Kiểm tra, đánh giá, đề xuất Ủy ban nhân dân Tỉnh nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

6. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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.

7. 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 Thông tin Dịch vụ công.

8. 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.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông**

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

2. Hỗ trợ Tổng đài Thông tin dịch vụ công kết nối với các phần mềm, cơ sở dữ liệu về thông tin của Tỉnh để phục vụ tra cứu, trả lời các thông tin có liên quan theo quy định.

3. 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 Thông tin dịch vụ công.

### **Điều 17. Chế độ thông tin, báo cáo**

Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất, Tổng đài Thông tin dịch vụ công phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân Tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh, đồng gửi Sở Nội vụ và 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 18. Giải quyết các khó khăn, vướng mắc**

Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Dương**