

Số: **05** /2020/QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày **13** tháng 01 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

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

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa tại Tờ trình số 37/TTr-VP ngày 09 tháng 01 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2020.

Việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua các kênh thông tin khác được thực hiện theo quy định hiện hành của pháp luật.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 Quyết định;
- Cục kiểm tra văn bản, Bộ Tư pháp (để b/c);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Công báo, Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC, QLCTTĐT.

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



Mai Xuân Liêm

QUY CHẾ

Hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 05 /2020/QĐ-UBND ngày 13 /01/2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa (gọi tắt là hệ thống Phản hồi Thanh Hóa).

2. Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn và các đơn vị có liên quan (sau đây viết tắt là các cơ quan); cán bộ, công chức, viên chức tham gia khai thác, sử dụng hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị.

2. Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa là hệ thống phần mềm hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên nền tảng internet, được liên kết, tích hợp trên Cổng thông tin điện tử Thanh Hóa và Trang thông tin điện tử của các cơ quan.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

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

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, xử lý, trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

4. 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.

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

Chương II

NỘI DUNG, CÁCH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gồm các lĩnh vực sau: Thủ tục hành chính, hạ tầng kỹ thuật, môi trường, an toàn thực phẩm.
2. Các lĩnh vực khác thực hiện bổ sung theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại từng thời điểm.

Điều 6. Cách thức gửi, tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân truy cập hệ thống Phản hồi Thanh Hóa tại địa chỉ <https://phanhoi.thanhhoa.gov.vn> hoặc truy cập vào ứng dụng di động, Zalo, Facebook với từ khóa “Phản hồi Thanh Hóa” để gửi phản ánh, kiến nghị.
2. Cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức truy cập vào địa chỉ <https://quanlyphanhoi.thanhhoa.gov.vn> hoặc truy cập vào ứng dụng di động để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

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

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
2. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị. Các thông tin này sẽ được giữ bí mật trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.
3. Thể hiện rõ, trung thực, chính xác nội dung phản ánh, kiến nghị theo các lĩnh vực được quy định tại Điều 5 Quy chế này. Tổ chức, cá nhân phải chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của các phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật. Nội dung của phản ánh, kiến nghị sẽ được giữ bí mật trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa khi có yêu cầu của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

Điều 8. Giá trị phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa có giá trị như văn bản giấy.
2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận, phối hợp và cơ quan xử lý trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa có giá trị như văn bản giấy.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 9. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tất cả các cơ quan tham gia vào hệ thống Phản hồi Thanh Hóa đều có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi xử lý của cơ quan mình (do bộ phận Văn phòng làm đầu mối).

2. Văn phòng UBND tỉnh (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Nội chính làm đầu mối) tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân những vấn đề về phạm vi giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời chuyển xử lý và theo dõi kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh.

Điều 10. Tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị

Hàng ngày các cơ quan thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy chế này để xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Phân loại phản ánh, kiến nghị

Sau khi tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị được phân loại thành 04 nhóm sau:

1. Nhóm 1: Phản ánh, kiến nghị không đúng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5 và Điều 7 Quy chế này.

2. Nhóm 2: Phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 5 và Điều 7 Quy chế này.

3. Nhóm 3: Phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5 và Điều 7 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý hoặc không phải là cơ quan xử lý chính.

4. Nhóm 4: Phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5 và Điều 7 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi xử lý.

Điều 12. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và đảm bảo các quy định sau:

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 1: Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, bộ phận tiếp nhận thông tin cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 2: Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, bộ phận tiếp nhận đề nghị

tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Thời hạn đề tổ chức, cá nhân bổ sung làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị là 05 ngày làm việc; quá thời gian này phản ánh, kiến nghị sẽ không được giải quyết.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 3: Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, bộ phận tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật; nếu không xác định được cơ quan có thẩm quyền xử lý thì chuyển phản ánh, kiến nghị về Văn phòng UBND tỉnh để phân công xử lý.

4. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 4: Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, bộ phận tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị đến đơn vị chuyên môn trực tiếp xử lý qua phần mềm hoặc bằng văn bản (bản in được kết xuất tự động trên phần mềm); trong thời hạn 10 ngày làm việc, đơn vị chuyên môn trực tiếp xử lý phải chuyển kết quả xử lý về bộ phận tiếp nhận để công khai kết quả; trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, đơn vị chuyên môn nêu rõ lý do để bộ phận tiếp nhận thông tin cho tổ chức, cá nhân biết. Đối với phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến nhiều cơ quan thì cơ quan chủ trì xử lý xác định các cơ quan có liên quan để phối hợp xử lý, thời gian xử lý của cơ quan phối hợp là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp.

Điều 13. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi có kết quả xử lý, bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm cập nhật và công khai kết quả trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp các 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 quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Quản lý, vận hành hệ thống Phản hồi Thanh Hóa; tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

2. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan; định kỳ hàng tháng, năm hoặc đột xuất tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Ứng dụng chữ ký số, tin nhắn và cải tiến quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị để đảm bảo an toàn thông tin, rút ngắn thời gian xử lý, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho cơ quan, tổ chức, cá nhân.

4. Nghiên cứu, tham mưu bổ sung các lĩnh vực mà tổ chức, cá nhân quan tâm; tích hợp với hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin điện tử Chính phủ; mở rộng triển khai hệ thống Phản hồi Thanh Hóa đến cấp xã, phòng, ban, đơn vị có liên quan.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trong tỉnh tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

2. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong công tác đảm bảo an toàn thông tin cho hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

Điều 16. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Bổ sung tiêu chí kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân vào tiêu chí đánh giá chỉ số cải cách hành chính và thi đua khen thưởng của các cơ quan hàng năm.

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan

1. Tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Bố trí nhân sự thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

3. Đặt liên kết đến hệ thống Phản hồi Thanh Hóa trên Trang thông tin điện tử của các cơ quan theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh.

4. Xây dựng quy trình nội bộ của cơ quan trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

5. Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyên xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, rút ngắn thời gian xử lý.

6. Đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh bổ sung các lĩnh vực mà tổ chức, cá nhân quan tâm để bổ sung vào hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

Điều 18. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP; đối với các cơ quan có liên quan sử dụng từ nguồn kinh phí theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Khen thưởng

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và theo quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

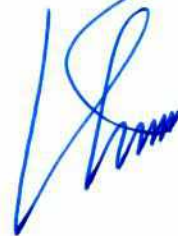
Điều 21. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.
2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Mai Xuân Liêm