

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng
Hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 56/TTr-STTTT ngày 04 tháng 10 năm 2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2016.

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

Nơi nhận:

- Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL – Bộ Tư pháp;
- TTTU;
- TT.HĐND tỉnh;
- ĐĐB QH đơn vị tỉnh TN;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như điều 3;
- Trung tâm công báo tỉnh;
- Lưu: VT VP.UBND tỉnh.

70

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Ngọc

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 39 /2016/QĐ-UBND ngày 25/10/2016
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về cách thức quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh trong việc tiếp nhận thông tin và giải đáp thắc mắc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp gửi đến các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với tất cả các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận và trả lời các câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. *Hệ thống hỏi đáp trực tuyến* là hệ thống thông tin điện tử để người dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh thông tin và đặt ra những câu hỏi liên quan đến các vấn đề cần quan tâm.

Hệ thống được truy cập tại địa chỉ: <http://hoidap.tayninh.gov.vn>.

2. *Đơn vị điều phối* là cơ quan, đơn vị được UBND tỉnh giao nhiệm vụ quản lý, vận hành, điều phối câu hỏi, thông tin được phản ánh đến các cơ quan, đơn vị có chức năng liên quan để trả lời.

3. *Đơn vị trả lời* là cơ quan, đơn vị tiếp nhận và chịu trách nhiệm trả lời, có ý kiến phản hồi cho câu hỏi, thông tin phản ánh trên hệ thống hỏi đáp từ đơn vị điều phối chuyên đến.

4. *Câu hỏi không hợp lệ* là những câu hỏi thuộc các nhóm sau:

a) 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;

b) Có nội dung, hình ảnh quảng cáo trái với quy định của pháp luật;

c) Có nội dung xâm hại đến bản sắc văn hóa của dân tộc như: có nội dung, từ ngữ thô tục, thiếu văn hoá;

d) Có nội dung xâm hại đến danh dự cá nhân: có thông tin sai sự thật nhằm mục đích nói xấu, bôi nhọ, hạ thấp danh dự, uy tín của người khác;

đ) Không được soạn thảo dưới dạng: từ ngữ tiếng Việt, có dấu và Bộ mã ký tự chữ Việt Unicode theo tiêu chuẩn 6909:2011.

5. *Hệ thống nhắn tin SMS* là hệ thống nhắn tin được tích hợp, liên kết với hệ thống hỏi đáp trực tuyến. Tin nhắn sẽ tự động phát sinh khi có một sự kiện trên hệ thống xảy ra liên quan đến tiến trình xử lý thông tin, câu hỏi.

6. *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 đảm bảo 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 4. Chức năng, nhiệm vụ của Hệ thống hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh

1. Hệ thống hỏi đáp trực tuyến là kênh thông tin kết nối giữa cơ quan nhà nước với người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua Internet. Người dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh thông tin, đặt câu hỏi đến các cơ quan nhà nước khi có nhu cầu và các cơ quan nhà nước thực hiện trả lời các câu hỏi trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến.

2. Hệ thống hỏi đáp trực tuyến là kho dữ liệu thông tin giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể tra cứu những thông tin liên quan đến chủ đề cần quan tâm.

3. Hệ thống hỏi đáp trực tuyến thực hiện việc tiếp nhận thông tin, câu hỏi 24/24 giờ vào tất cả các ngày trong tuần.

4. Ý kiến trả lời của các cơ quan nhà nước trên Hệ thống hỏi đáp trực tuyến nhằm phổ biến, hướng dẫn các văn bản, quy định của nhà nước, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự.

Điều 5. Cung cấp và quản lý tài khoản trên Hệ thống hỏi đáp trực tuyến

1. Đơn vị điều phối chịu trách nhiệm tạo lập, quản lý và hiệu chỉnh thông tin tài khoản của các cơ quan, đơn vị trên hệ thống hỏi đáp.

2. Lãnh đạo đơn vị trả lời chịu trách nhiệm quản lý, sử dụng và bảo mật mật khẩu tài khoản của đơn vị. Người quản lý trực tiếp tài khoản của đơn vị không cho người khác biết mật khẩu để truy cập vào tài khoản của đơn vị và báo ngay cho đơn vị điều phối để xử lý các trường hợp: quên mật khẩu, bị lộ mật khẩu (có thể tự thay đổi).

Điều 6. Thời gian tiếp nhận, xử lý thông tin, câu hỏi trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến

1. Thời gian để đơn vị điều phối xử lý việc tiếp nhận thông tin, câu hỏi trong danh sách chờ xử lý và gửi cho đơn vị trả lời: không quá 24 giờ (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết).

2. Thời gian để đơn vị trả lời đánh giá nội dung thông tin, câu hỏi nếu không thuộc thẩm quyền, chức năng của đơn vị trả lời thì chuyển trả lại đơn vị điều phối: không quá 24 giờ (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết).

3. Thời gian để đơn vị trả lời xử lý thông tin, trả lời câu hỏi chỉ thuộc thẩm quyền, chức năng của đơn vị: không quá 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi do đơn vị điều phối chuyển trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến.

Điều 7. Tính năng, cách thức hoạt động của hệ thống nhắn tin SMS

Hệ thống nhắn tin SMS được hệ thống hỏi đáp trực tuyến tự động kích hoạt và nhắn tin trong các trường hợp sau:

1. Khi thông tin được phản ánh, câu hỏi được đặt đã vi phạm các quy định tại Khoản 4 Điều 3 Quy chế này trong việc sử dụng hệ thống hỏi đáp trực tuyến: hệ thống sẽ nhắn tin cho người phản ánh thông tin, đặt câu hỏi với nội dung như sau: *“Câu hỏi của bạn trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến của tỉnh đã vi phạm quy định của hệ thống”*.

2. Khi có một thông tin, câu hỏi mới phát sinh trong danh mục “câu hỏi chưa trả lời” trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến, trong các trường hợp sau:

a) Người dân, tổ chức và doanh nghiệp vừa phản ánh thông tin, đặt câu hỏi: hệ thống sẽ nhắn tin cho người có trách nhiệm của đơn vị điều phối với nội dung tin nhắn như sau: *“tên đơn vị điều phối vừa có 01 câu hỏi trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến”*.

b) Thông tin phản ánh, câu hỏi được đơn vị trả lời chuyển trả lại đơn vị điều phối (Không đúng chức năng, nhiệm vụ): hệ thống sẽ nhắn tin cho người có trách nhiệm của đơn vị điều phối với nội dung tin nhắn như sau: “tên đơn vị điều phối vua co 01 cau hoi tren he thong hoi dap truc tuyen”.

3. Khi đơn vị điều phối thực hiện điều chuyển thông tin, câu hỏi cho đơn vị trả lời hoặc chuyển từ đơn vị trả lời cấp cao hơn chuyển xuống cấp thấp hơn:

a) Hệ thống sẽ nhắn tin cho người phản ánh thông tin, đặt câu hỏi (nếu người phản ánh thông tin, đặt câu hỏi có cung cấp số điện thoại cho hệ thống) với nội dung tin nhắn như sau: “*Thông tin của bạn đã được chuyển đến tên đơn vị trả lời de xu ly*”.

b) Người có trách nhiệm của đơn vị trả lời (do đơn vị trả lời cung cấp thông tin cho đơn vị điều phối để khai báo trên hệ thống) sẽ nhận được tin nhắn với nội dung tin nhắn như sau: “tên đơn vị trả lời vua co 01cau hoi tren he thong hoi dap truc tuyen”.

4. Khi có kết quả của thông tin phản ánh, câu hỏi: hệ thống sẽ nhắn tin cho người đặt câu hỏi với nội dung như sau: “*Cau hoi của bạn đã được tra loi tren he thong hoi dap truc tuyen của tỉnh tại địa chỉ hoidap.tayninh.gov.vn*”.

5. Khi có thông tin, câu hỏi trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến gần hết hạn (còn 48 giờ) và hết hạn xử lý: hệ thống sẽ nhắn tin cho người có trách nhiệm của đơn vị đang giữ, quản lý thông tin, câu hỏi đó với nội dung như sau: “tên đơn vị co 01 cau hoi tren he thong hoi dap truc tuyen con han tra loi la 48 gio”.

Chương II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN, CÂU HỎI TRÊN HỆ THỐNG HỎI ĐÁP TRỰC TUYẾN

Điều 8. Tiếp nhận thông tin, câu hỏi

1. Thông tin, câu hỏi vi phạm Khoản 4 Điều 3 Quy chế này: tùy theo nội dung, tính chất của câu hỏi mà đơn vị điều phối thực hiện xóa hoặc đánh dấu vi phạm cho thông tin, câu hỏi đó.

2. Thông tin, câu hỏi hợp lệ: đơn vị điều phối thực hiện chuyển đơn vị trả lời.

Điều 9. Xử lý thông tin, câu hỏi

1. Trong vòng 24 giờ (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết) kể từ khi nhận được thông tin, câu hỏi trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến, đơn vị trả lời phải thực

hiện đánh giá nội dung thông tin, câu hỏi có thuộc thẩm quyền, chức năng của đơn vị trả lời:

a) Không thuộc thẩm quyền, chức năng của đơn vị trả lời: nêu lý do và chuyển trả lại đơn vị điều phối.

b) Thuộc thẩm quyền, chức năng của đơn vị trả lời: đơn vị trả lời thực hiện giao bộ phận, phòng, ban, đơn vị thuộc hoặc trực thuộc liên quan xử lý.

2. Xem xét nội dung thông tin, câu hỏi để thực hiện việc trả lời:

a) Nếu chưa đủ dữ kiện: bộ phận, phòng, ban, đơn vị thuộc hoặc trực thuộc có trách nhiệm liên hệ người phản ánh thông tin, đặt câu hỏi để thu thập thêm dữ kiện (nếu có để lại thông tin liên hệ) hoặc trả lời trên hệ thống hỏi đáp để người phản ánh thông tin, đặt câu hỏi cung cấp thêm dữ kiện.

b) Nếu đã đủ dữ kiện để trả lời: Kết quả xử lý thông tin, câu trả lời phải được đơn vị trả lời thực hiện trả lời trực tiếp trên hệ thống hỏi đáp sau khi được lãnh đạo đơn vị duyệt và đảm bảo theo thời gian được quy định tại Khoản 3, Điều 6, Quy chế này.

c) Nếu dữ kiện, thông tin câu hỏi đầy đủ và liên quan nhiều lĩnh vực thuộc nhiều cơ quan quản lý nhà nước khác nhau: Kết quả xử lý thông tin, câu trả lời sẽ được các đơn vị trả lời (do cơ quan điều phối đồng chuyển) thực hiện trả lời theo điểm b, Khoản 2, Điều này trong phạm vi đơn vị trả lời quản lý.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ĐỐI VỚI HỆ THỐNG HỎI ĐÁP TRỰC TUYẾN

Điều 10. Trách nhiệm của đơn vị điều phối

1. Quản lý, sử dụng tài khoản theo quy định tại Điều 5 Quy chế này.

2. Chịu trách nhiệm theo dõi tình trạng việc xử lý thông tin, câu hỏi của các đơn vị trả lời theo thời gian được quy định tại Điều 6 Quy chế này.

3. Không vi phạm các điều cấm được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006.

4. Trong vòng 24 giờ (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, Tết) kể từ khi hệ thống hỏi đáp trực tuyến tiếp nhận thông tin, câu hỏi thì đơn vị điều phối phải thực hiện xong việc tiếp nhận thông tin, câu hỏi được quy định tại Điều 8 Quy chế này.

5. Thực hiện rà soát, đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa tính năng của hệ thống hỏi đáp trực tuyến cho phù hợp với nhu cầu thực tế và đảm bảo an toàn an ninh thông tin, dữ liệu của hệ thống này.

6. Thông báo các quy định liên quan đến việc tham gia sử dụng hệ thống hỏi đáp trực tuyến trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến để cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia được biết và thực hiện.

Điều 11. Trách nhiệm của đơn vị trả lời

1. Quản lý, sử dụng tài khoản theo quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy chế này.

2. Thực hiện việc xử lý các thông tin, câu hỏi theo quy định tại Điều 9 Quy chế này.

3. Không vi phạm các điều cấm được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006.

4. Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo, phân công nhân sự của đơn vị quản lý, bảo mật tài khoản đã được cấp, thực hiện theo dõi thông tin câu hỏi trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến ít nhất 4 lần/ngày vào đầu giờ và cuối giờ mỗi buổi làm việc.

5. Lãnh đạo đơn vị chịu trách nhiệm phê duyệt kết quả xử lý thông tin, câu hỏi trước khi kết quả được trả lời trên hệ thống hỏi đáp trực tuyến.

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông – đơn vị quản trị hệ thống hỏi đáp trực tuyến

1. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về hoạt động kỹ thuật của hệ thống hỏi đáp trực tuyến.

2. Thực hiện nâng cấp, chỉnh sửa về mặt kỹ thuật các tính năng của hệ thống hỏi đáp trực tuyến phù hợp với nhu cầu thực tế.

3. Xây dựng các biện pháp kỹ thuật đảm bảo hệ thống hỏi đáp trực tuyến vận hành thông suốt; đảm bảo an toàn an ninh thông tin, dữ liệu của hệ thống này và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện các biện pháp bảo mật.

4. Định kỳ thực hiện việc sao lưu dữ liệu để đảm bảo có thể nhanh chóng khôi phục lại mọi hoạt động của hệ thống hỏi đáp trực tuyến khi có sự cố xảy ra.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vướng mắc phát sinh cần điều chỉnh, bổ sung, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Ngọc

Phụ lục

SƠ ĐỒ QUY TRÌNH THỰC HIỆN TRÊN HỆ THỐNG HỎI ĐÁP TRỰC TUYẾN CỦA TỈNH
(Kèm theo Quyết định số 38 /2016/QĐ-UBND ngày 25/10/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

QUY TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN, CÂU HỎI TRÊN HỆ THỐNG HỎI ĐÁP TRỰC TUYẾN CỦA TỈNH



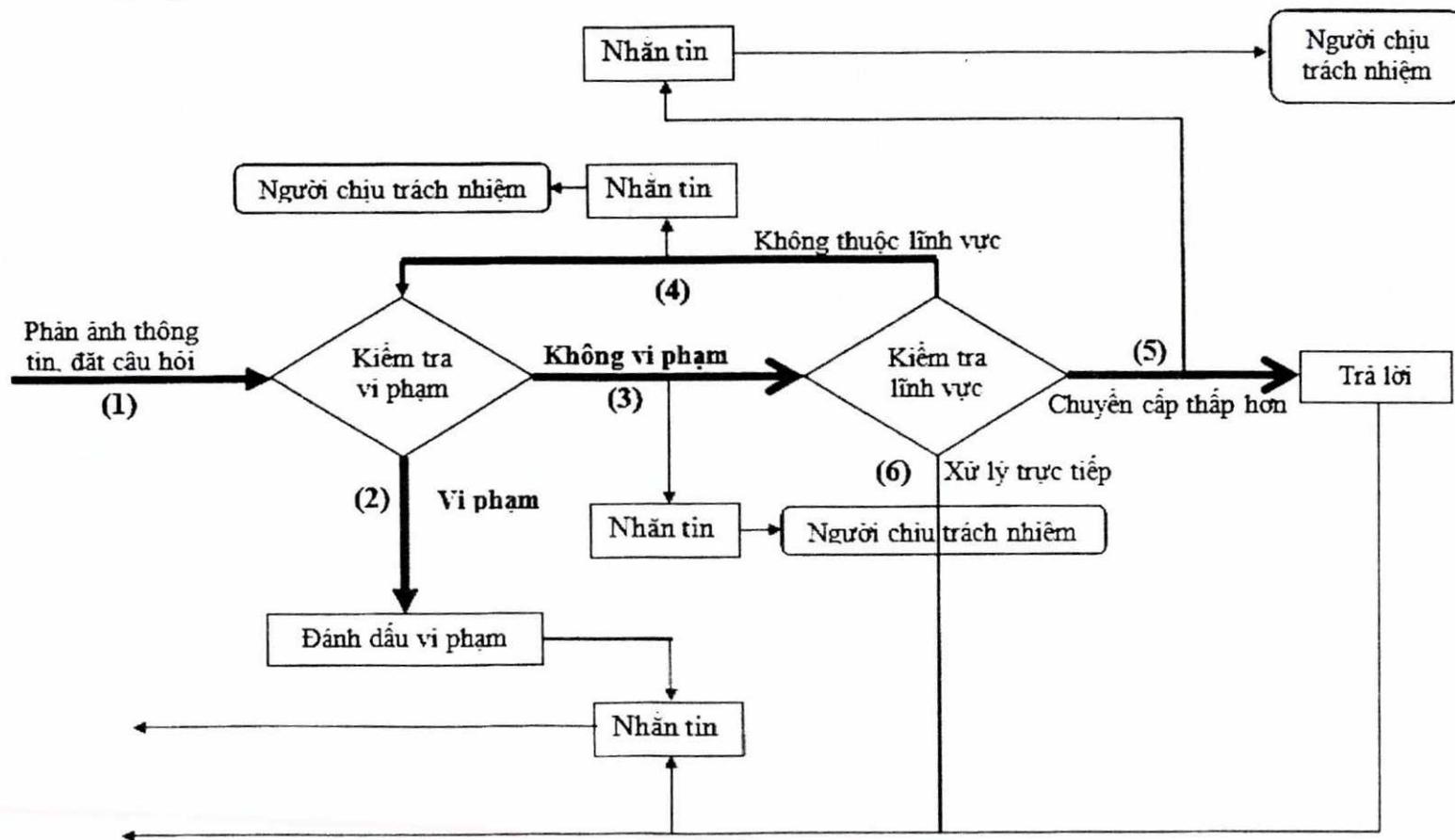
Người dân/
doanh nghiệp

Đơn vị điều phối

Hệ thống
tin nhắn

Đơn vị trả lời cấp 1

Đơn vị trả lời
cấp 'n'



*** Thuyết minh sơ đồ:**

- (1): người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện phản ánh thông tin, đặt câu hỏi trên hệ thống
- Đơn vị điều phối thực hiện kiểm tra tính vi phạm của thông tin, câu hỏi:
- + (2): Nếu câu hỏi bị vi phạm: đơn vị điều phối thực hiện đánh dấu là câu hỏi vi phạm (không hiển thị câu hỏi)
- + (3): Nếu câu hỏi không vi phạm: đơn vị điều phối thực hiện chuyển đơn vị trả lời cấp 1
- Đơn vị trả lời cấp 1 thực hiện kiểm tra thẩm quyền xử lý của thông tin, câu hỏi:
- + (4): Nếu câu hỏi không thuộc thẩm quyền xử lý: đơn vị trả lời cấp 1 thực hiện trả lại thông tin, câu hỏi cho đơn vị điều phối
- + Nếu câu hỏi thuộc thẩm quyền xử lý: xem xét thông tin trả lời:
- (5): Nếu không đủ thông tin để trả lời, cần phải chuyển đến đơn vị cấp dưới
- (6): Thực hiện trả lời trực tiếp