|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| **TỈNH TÂY NINH** | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| (**DỰ THẢO**) |  |

**QUY CHẾ**

**Quản lý, vận hành và sử dụng**

**Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2024 của*

*Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)*

**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:

1. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích *(sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa* *bàn tỉnh)*.
2. Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
3. Quy chế này không quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo.

**2. Đối tượng áp dụng**

1. Quy định này áp dụng cho các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy định này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. *Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị* 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.
2. *Phản ánh, kiến nghị người dân* là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị đến đơn vị tiếp nhận và điều phối (*sau đây gọi tắt đơn vị điều phối*) thông qua việc gửi thông tin từ các ứng dụng trên nền tảng internet.

3. Cổng thông tin tương tác là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng kết nối các kênh thông tin phản ánh, kiến nghị và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

* Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước;
* Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan nhà nước;
* Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị;
* Giao diện tổng hợp giám sát và thống kê.

4. *Đơn vị tiếp nhận và điều phối* là đơn vị được phân công phụ trách công tác xác minh, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị và thực hiện phân phối thông tin đến đơn vị xử lý.

5. *Đơn vị xử lý* là các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được giao xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

6. *Nhân sự xử lý*: là công chức, viên chức trong các đơn vị xử lý, Trung tâm Giám sát, điều hành được Đơn vị xử lý, Trung tâm phân công nhiệm vụ xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy định này.

7. *Hệ thống nhắn tin SMS* là hệ thống nhắn tin được tích hợp, liên kết với Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị. Tin nhắn sẽ tự động phát sinh khi có một sự kiện trên hệ thống xảy ra liên quan đến tiến trình xử lý phản ánh, kiến nghị.

8. *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 bảo đảm 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 3. Chức năng, nhiệm vụ của Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh**

1. Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 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 thông tin phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 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. Nội dung trả lời của các cơ quan nhà nước trên Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 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 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị người dân**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa của các đơn vị xử lý.

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

7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh, kiến nghị người dân.

8. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều đơn vị xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

**Chương II**

**HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ NGƯỜI DÂN**

**Điều 5. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

a) Ứng dụng di động: Tây Ninh Smart

b) Trang facebook 1022 Tây Ninh:

https://www.facebook.com/1022TayNinh

c) Cổng 1022 Tây Ninh trên Zalo

d) Thư điện tử: 1022@tayninh.gov.vn

đ) Cổng thông tin tương tác: <https://1022.tayninh.gov.vn/>

e) Cổng dịch vụ công tỉnh Tây Ninh (Mục Phản ánh kiến nghị) tại địa chỉ: <https://dichvucong.tayninh.gov.vn/>

g) Tổng đài 1022 Tây Ninh: 0276.1022

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị người dân của người dân, tổ chức, doanh nghiệp tại điểm a, b, c, d, đ, e Khoản 1 Điều này được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần. Đối với tổng đài 1022 Tây Ninh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong giờ hành chính.

**Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị người dân**

1. Được soạn thảo dưới dạng: từ ngữ tiếng Việt, có dấu và Bộ mã ký tự chữ Việt Unicode theo tiêu chuẩn 6909:2011. Tiếp tục phát triển phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng khác khi đủ điều kiện triển khai.
2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh, kiến nghị người dân phải rõ ràng, chính xác.
3. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của người dân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị người dân.
4. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp có nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh, kiến nghị.

5. Thông tin phản ánh, kiến nghị không hợp lệ là những thông tin thuộc các nhóm sau:

a) Những vấn đề liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo.

b) 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;

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

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

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

**Chương III**

**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ NGƯỜI DÂN**

**Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị người dân**

1. Cơ quan thực hiện: Đơn vị tiếp nhận và điều phối (sau đây gọi tắt là Đơn vị điều phối).
2. Thời gian thực hiện: trong vòng 04 giờ làm việc ngay sau khi có thông tin phản ánh, kiến nghị.
3. Nội dung: Thực hiện tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo các bước sau:

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

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra thông tin phản ánh, kiến nghị đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại Điều 6 Quy định này. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị không đảm bảo yêu cầu quy định tại Khoản 5 Điều 6 Quy chế này, thì nhân sự tiếp nhận thực hiện xoá hoặc hủy tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị đó.

b) Bước 2: Phân loại nhóm phản ánh, kiến nghị

Nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm thông tin phản ánh, kiến nghị.

c) Bước 3: Phân phối xử lý

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra nội dung thông tin để xác định đơn vị xử lý và phân phối thông tin phản ánh, kiến nghị để làm cơ sở xử lý thông qua Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, bao gồm:

* Trong trường hợp có phát hiện thông tin phản ánh, kiến nghị không đảm bảo chính xác, nhân sự tiếp nhận chuyển lại cho Bước 1 để xác minh độ chính xác của thông tin;
* Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị đảm bảo, kiểm tra nội dung để xác định các cơ quan liên quan và chuyển phân phối thông tin phản ánh, kiến nghị để làm cơ sở xử lý. Đơn vị xử lý có thể là một hoặc nhiều tùy vào nội dung phản ánh, kiến nghị;
* Trong trường hợp chưa xác định được đơn vị xử lý phát sinh thì kích hoạt yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tỉnh. Tổ chức phân phối lại đến đơn vị xử lý mới đã tham gia Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tỉnh theo quy định;
* Thông tin phản ánh, kiến nghị được phân phối từ Đơn vị điều phối đến các đơn vị xử lý thông qua Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (Giao diện nghiệp vụ của cán bộ xử lý).

**Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị người dân**

1. Cơ quan thực hiện: Các đơn vị xử lý.
2. Thời gian thực hiện xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị:

a) Theo quy định của từng đơn vị xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết), kể từ ngày đơn vị xử lý tiếp nhận xử lý đúng thẩm quyền; trừ trường hợp đặc biệt, đơn vị xử lý cần thêm thời gian xử lý thì cần phải giải thích lý do và xác định thời gian dự kiến có kết quả bằng văn bản khi tới hạn xử lý.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết) đơn vị xử lý nêu lý do và chuyển trả lại cho Trung tâm Giám sát, điều hành.

3. Kết quả xử lý phải đảm bảo các điều kiện sau:

- Kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị được kiểm tra (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy chế này) phải rõ ràng, đúng theo nội dung được phản ánh, kèm hình ảnh đã xử lý (*đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh*).

**Điều 9. Phê duyệt kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị**

1. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan 󠇟xử lý.
2. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 ngày làm việc (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết) ngay sau khi có kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị.

3. Quy trình thực hiện:

Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ nhân sự xử lý, lãnh đạo có thẩm quyền tiến hành phê duyệt:

* Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách thực hiện chuyển lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phụ trách có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý;
* Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phụ trách thực hiện phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh, kiến nghị người dân của đơn vị.

**Điều 10. Biên tập và đăng tải kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị**

1. Cơ quan thực hiện: Đơn vị điều phối.
2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 04 giờ làm việc ngay sau khi kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị được phê duyệt.
3. Quy trình thực hiện: Việc trả lời và công khai kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:
4. Kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị được kiểm tra trước khi công khai cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục 1 Kèm theo Quy chế này); trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều này;
5. Trường hợp người dân, tổ chức, doanh nghiệp có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị sẽ được gửi đến từng người dân, tổ chức, doanh nghiệp tương ứng và không được công khai.
6. Trường hợp các thông tin 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 việc trả lời kết quả xử lý thông tin 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 UBND tỉnh quy định.

4. Yêu cầu xử lý lại trong trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo

- Trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo theo Mẫu quy định, Đơn vị điều phối yêu cầu đơn vị xử lý điều chỉnh, cập nhật lại kết quả xử lý (*trong vòng 30 phút*).

- Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh đã xử lý (*đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh*) thì Đơn vị điều phối thực hiện phân phối lại cho đơn vị xử lý (*trong vòng 01 giờ đồng hồ đơn vị xử lý phải cập nhật, chỉnh sửa lại kết quả xử lý*) và thời gian sẽ được tính trễ cho đơn vị xử lý nếu cập nhật kết quả xử lý chậm.

- Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh (*đánh giá Không hài lòng*), đơn vị điều phối sẽ phối hợp với đơn vị xử lý để thực hiện xử lý lại.

**Điều 11. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước.
2. Đơn vị xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin có phản hồi từ kết quả giải quyết của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.
3. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 3 tiêu chí sau:
* Hài lòng;
* Chấp nhận;
* Không hài lòng.

**Điều 12. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện lưu trữ thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên máy chủ để cung cấp cho cơ quản lý nhà nước khi được yêu cầu. Thời gian lưu trữ dữ liệu trong vòng 30 ngày.
2. Đơn vị vận hành Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để người dân, tổ chức, doanh nghiệp kiểm tra, giám sát (*trừ trường hợp được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Quy định này*).

**Chương IV**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh vận hành ổn định, thông suốt.
2. Phân công, chỉ đạo bộ phận phụ trách thực hiện quy trình tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh.
3. Chịu trách nhiệm tạo lập tài khoản, quản lý thông tin tài khoản của các cơ quan, đơn vị trên hệ thống.
4. Tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho các nhân sự của các đơn vị xử lý để vận hành Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh.
5. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị xử lý phản hồi các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đúng thời hạn quy định.
6. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh để các người dân, tổ chức, doanh nghiệp được biết và hưởng ứng sử dụng.
7. Định kỳ hàng tháng (trước ngày 20 hàng tháng), hàng quý (trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý), hàng năm (trước ngày 20/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo UBND tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.
8. Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi phản ánh, kiến nghị cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, kiến nghị, phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.
9. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh kế hoạch nâng cấp, bổ sung tính năng cho Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh để việc phục vụ ngày càng chất lượng hơn.

**Điều 14. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Sử dụng kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp vào tiêu chí đánh giá thi đua hàng năm của tỉnh.

**Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

Sử dụng kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính của tỉnh.

**Điều 16. Đài Phát thanh và Truyền hình Tây Ninh**

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên sóng phát thanh và truyền hình của tỉnh về hoạt động của Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh để các tổ chức, công dân được biết và hưởng ứng sử dụng.

**Điều 17. Trách nhiệm của các đơn vị xử lý**

1. Các đơn vị xử lý có văn bản cử một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; báo cáo UBND tỉnh và cung cấp thông tin cho Trung tâm Giám sát, điều hành để theo dõi, giám sát tổng hợp.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

3. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp phản ánh, kiến nghị để xây dựng hình ảnh tỉnh Tây Ninh văn minh, sạch đẹp.

4. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm Giám sát, điều hành.

5. Các đơn vị xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh, kiến nghị người dân có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tỉnh Tây Ninh.

6. Không được để lộ lọt thông tin: Thông tin của người dân, tổ chức, doanh nghiệp gửi thông tin phản ánh, kiến nghị; Điểm b và c, khoản 3, Điều 10 của Quy định này.

**Điều 18. Khen thưởng, kỷ** **luật**

1. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng theo quy định.
2. Người dân, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin phản ánh, kiến nghị để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức 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.
3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin qua Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy định tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

**Điều 19. Kinh phí thực hiện**

1. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán kinh phí không tự chủ hàng năm của Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Giao Sở Tài chính có trách nhiệm hướng dẫn Sở Thông tin và Truyền thông bố trí kinh phí theo quy định.

**Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Giao Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan; Chủ tịch UBND các huyện/thị xã/thành phố tổ chức triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời gửi thông tin về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, quyết định cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**

**PHỤ LỤC 1**

**Mẫu thông tin kết quả xử lý**

*(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024*

*của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)*

|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH TÂY NINH | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| **TÊN CƠ QUAN CHUYÊN MÔN** |  | **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |  |
|  | Số: / |  | *Tây Ninh, ngày tháng năm* |

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

[Đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của quý [cá nhân/tổ chức] như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý]

Chúng tôi cảm ơn cá nhân/tổ chức và mong tiếp tục nhận được phản ánh, kiến nghị.

Trân trọng./.

***Nơi nhận:*** **THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**

* Như trên;

…

* Lưu: VT.

**PHỤ LỤC 2**

**Quy trình xử lý trên Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

**tỉnh Tây Ninh**

*(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024*

*của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)*

