

UBND TỈNH ĐỒNG NAI
SỞ TƯ PHÁP

Số: 465/STP-KSTT

V/v đề nghị góp ý Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài dịch vụ công 1022.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đồng Nai, ngày 18 tháng 8 năm 2017

Kính gửi:

- Các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh.
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa.
- Tổng đài VNPT, Viettel.

Thực hiện Quyết định số 2361/QĐ-UBND ngày 05 tháng 7 năm 2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về Ban hành Đề án thành lập Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai; văn bản số 7265/UBND-HCTC ngày 25 tháng 7 năm 2017, văn bản số 8144/UBND-HCTC ngày 16 tháng 8 năm 2017 về việc giao Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, địa phương xây dựng Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài dịch vụ công 1022.

Sở Tư pháp Dự thảo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh, Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài dịch vụ công 1022 (*bản dự thảo Quy chế được đăng tải trên Trang thông tin điện tử Sở Tư pháp, địa chỉ: <http://stp.dongnai.gov.vn>*).

Để có cơ sở tổng hợp, hoàn chỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành làm cơ sở thực hiện; kính đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương truy cập và nghiên cứu, đóng góp ý kiến đối với bản dự thảo Quy chế. Kết quả góp ý của các đơn vị gửi về Sở Tư pháp trước ngày 28 tháng 8 năm 2017.

Rất mong các đơn vị quan tâm, phối hợp thực hiện.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phó Chủ tịch UBND tỉnh - Trần Văn Vĩnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở;
- Trang thông tin điện tử STP;
- Lưu VT, KSTTHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Ngô Văn Toàn

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh,
kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài
Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13 ngày 19 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 các nhân, tổ chức, về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng chính phủ về Ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 29/2014/QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2014 của UBND tỉnh về Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2361/QĐ-UBND ngày 05 tháng 7 năm 2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về Ban hành Đề án thành lập Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số /TTr-STP ngày 18 tháng 8 năm 2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai .

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng đơn vị cho thuê hạ tầng Tổng đài Dịch vụ công và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- UBND tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp;
- Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông;
- Báo Đồng Nai; Báo Lao động Đồng Nai;
- Đài PT-TH Đồng Nai;
- Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai;
- Trung tâm Công báo tỉnh Đồng Nai;
- Lưu: VT, HCTC.

CHỦ TỊCH

Đinh Quốc Thái

QUY CHẾ

**Phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân,
doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày /8/2017
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Tổng đài Dịch vụ công 1022 với các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện), Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã), các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai (sau đây gọi tắt là Tổng đài Dịch vụ công).

b) Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc; cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính thông qua Hệ thống Tổng đài Dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp.

b) Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh: Công an, Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước.

c) Người dân, doanh nghiệp có thắc mắc, phản ánh, kiến nghị các vấn đề liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, các vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống thông qua Tổng đài dịch vụ công.

d) Cá nhân, tổ chức có yêu cầu sử dụng dịch vụ bưu chính trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua Tổng đài Dịch vụ công.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

- Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai là Bộ phận đầu mối tiếp nhận, ghi lưu, và điều phối xử lý thông tin thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của người

dân, doanh nghiệp về các vấn đề liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công, các vấn đề kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

- Cổng thông tin điện tử 1022 tỉnh Đồng Nai là Trang website tiếp nhận và công khai kết quả xử lý các yêu cầu, thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Tổng đài Dịch vụ công 1022 và Cổng thông tin điện tử 1022 được khai thác bởi UBND tỉnh Đồng Nai.

- Cổng thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> là website tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp do Văn phòng Chính phủ xây dựng

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu, thắc mắc, 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 và trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và tạo điều kiện 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.

Chương II NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Nội dung yêu cầu, thắc mắc, phản ánh, kiến nghị

1. Yêu cầu cung cấp thông tin về quy định hành chính, thủ tục hành chính: cách thức giải quyết thủ tục hành chính, nơi nộp, nơi nhận kết quả hồ sơ, cơ quan xử lý, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí v.v...

2. Phản ánh về hành vi hành chính: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định, thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Phản ánh về quy định hành chính: Sự không hợp pháp, không thống nhất, không phù hợp với thực tế hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập đối với quy định, thủ tục hành chính hiện hành.

4. Góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến ban hành mới, sửa đổi, bổ sung các quy định hành chính liên quan đến các hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp.

5. Các phản ánh về vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống.

6. Đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà người dân, trụ sở tổ chức.

Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị

1. Người dân, doanh nghiệp gọi tới đầu số điện thoại của Tổng đài Dịch vụ công 0251.1022 hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 0251.3842244, Sở Nội vụ 0251.3941833.

2. Người dân, doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ sau đây để gửi nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị:

- <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>

- <http://nguoidan.chinhphu.vn>

- <http://1022.dongnai.gov.vn>

3. Người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị vào địa chỉ email: 1022@dongnai.gov.vn; ks.tthc@dongnai.gov.vn; cchc@dongnai.gov.vn

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

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Tổng đài Dịch vụ công:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 4 Quy chế này.

3. Thể hiện đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại 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 được Tổng đài Dịch vụ công ghi nhận là cơ sở pháp lý để cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng thời gian quy định.

2. Kết quả trả lời về nội dung phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông qua Tổng đài Dịch vụ công là cơ sở pháp lý để thực hiện nội dung phản ánh, kiến nghị.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 8. Quy trình tiếp nhận yêu cầu, phản ánh, kiến nghị

1. Tổng đài viên của Tổng đài Dịch vụ công thực hiện việc tiếp nhận cuộc gọi vào đầu số (0251)1022, email, Cổng thông tin điện tử của Tổng đài Dịch vụ công về nội phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; ghi nhận 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 của Tổng đài.

2. Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này, Tổng đài viên thông báo ngay cho người dân, doanh

nghiệp biết việc không tiếp nhận, nêu rõ lý do, đồng thời hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp địa chỉ thực hiện các phản ánh đó.

3. Nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý, các bộ, ngành, địa phương sẽ được tiếp nhận, xử lý theo quy định tại Điều 9 của Quy chế này.

Điều 9. Quy trình xử lý yêu cầu, phản ánh, kiến nghị

1. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính:

a) Tổng đài viên trả lời trực tiếp nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời cập nhật nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị, kết quả trả lời vào hệ thống phần mềm của Tổng đài.

b) Trường hợp Tổng đài viên không thể trả lời trực tiếp nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp: Chuyển cuộc gọi đến Cán bộ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa và các đơn vị cung cấp dịch vụ công (gọi chung là: đơn vị, địa phương) để được xử lý, trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

- Trường hợp các đơn vị không tiếp điện thoại; Tổng đài viên có trách nhiệm lưu, chuyển thông tin ghi nhận thông qua Hệ thống phần mềm và thông báo qua tin nhắn SMS để Cán bộ đầu mối của các đơn vị, địa phương biết xử lý. Trong thời gian 08 giờ làm việc, cán bộ, công chức các đơn vị phải phản hồi cho người dân và cập nhật kết quả xử lý vào hệ thống phần mềm của Tổng đài.

Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra (*thời gian thực hiện dài hơn 08 giờ làm việc*), công chức đầu mối đơn vị, địa phương phải phản hồi kịp thời đến người dân, doanh nghiệp về thời gian cụ thể hoàn tất giải quyết phản ánh, kiến nghị.

- Trường hợp Cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị không phản hồi kết quả phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; Sau 08 giờ làm việc thông tin ghi nhận sẽ được tiếp tục chuyển đến Thủ trưởng của đơn vị, địa phương qua phần mềm và qua tin nhắn SMS, sau 48 giờ làm việc Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giải quyết và phản hồi cho người dân.

Nếu lãnh đạo 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 UBND tỉnh*).

c) Nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính Tổng đài viên có trách nhiệm lưu, chuyển thông tin ghi nhận kịp thời đến Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính, Cơ quan cải cách hành chính để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, xử lý vụ việc theo quy định tại Quyết định số 29/2014/QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2014 của UBND tỉnh.

Tổng thời gian xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương không được vượt quá thời gian quy định tại Quyết định số 29/2014/QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2014 của UBND tỉnh.

2. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến các vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống:

a) Tổng đài viên trả lời trực tiếp nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời cập nhật nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị, kết quả trả lời vào hệ thống phần mềm của Tổng đài.

b) Trường hợp Tổng đài viên không thể trả lời trực tiếp nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; Tổng đài viên có trách nhiệm kết nối cuộc gọi tới Cán bộ đầu mối của cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan để được xử lý.

3. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến yêu cầu đăng ký dịch vụ bưu chính Nhận & Giao trả kết quả thủ tục hành chính (hồ sơ):

a) Tổng đài viên có trách nhiệm ghi nhận thông tin theo yêu cầu của người dân, doanh nghiệp vào hệ thống phần mềm; đồng thời chuyển ngay nội dung tới Cán bộ đầu mối của cơ quan Bưu điện tỉnh để được xử lý.

b) Nhân viên Bưu điện sau khi xử lý xong nội dung yêu cầu của người dân, doanh nghiệp, ghi nhận tình trạng xử lý hồ sơ vào hệ thống phần mềm của Tổng đài Dịch vụ công..

4. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của tỉnh, thì chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị nêu trên đến Cơ quan Kiểm soát thủ tục hành chính để được xác định, cho ý kiến để 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 đối với cán bộ, công chức, viên chức đầu mối tại các đơn vị, địa phương là 08 giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được phản ánh, kiến nghị chuyển tới từ Tổng đài viên.

2. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị không quá 48 giờ làm việc (kể từ khi nhận được nội dung từ Tổng đài viên); trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp sẽ được cập nhật dưới trạng thái trễ hạn (đang chờ xử lý) vào phần mềm.

3. Nội dung phản ánh, kiến nghị có liên quan đến bảo vệ bí mật Nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có thông tin thuộc bảo vệ bí mật Nhà nước, quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên phần mềm của Tổng đài.

4. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại các đơn vị, địa phương phải hẹn lại người dân, doanh nghiệp để xử lý, thời hạn xử lý tối đa cho mỗi lần hẹn là: Lần thứ nhất: 02 ngày làm việc; lần thứ hai: 01 ngày làm việc; lần thứ ba: 01 ngày làm việc.

CHƯƠNG IV
GIÁM SÁT, THEO DÕI HOẠT ĐỘNG TIẾP NHẬN, XỬ LÝ
YÊU CẦU, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA
TỔNG ĐÀI DỊCH VỤ CÔNG TỈNH

Điều 11. Giám sát, theo dõi hoạt động

1. Hệ thống phần mềm lưu lại các thông tin và hàng tháng, quý, năm và xuất báo cáo đánh giá, kiểm tra, giám sát (bao gồm 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...).

Trong trường hợp cần xác minh thông tin, đơn vị có liên quan có thể yêu cầu cung cấp lại file ghi âm.

2. Tổng đài viên dựa trên nội dung yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân doanh nghiệp, thực hiện phân loại phản ánh, kiến nghị. Định kỳ tháng hoặc đột xuất, Tổng đài dịch vụ công gửi báo cáo kết quả hoạt động của Tổng đài cho Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ để rà soát, kiểm tra chất lượng xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị để kịp thời tham mưu UBND tỉnh xử lý.

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

Các cơ quan hành chính nhà nước được phân công xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, Tổng đài viên Tổng đài Dịch vụ công có trách nhiệm cập nhật vào phần mềm Tổng đài Dịch vụ công và công khai kết quả xử lý trên Cổng thông tin điện tử 1022 tỉnh Đồng Nai và các Trang, Cổng thông tin điện tử có liên quan của tỉnh.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của Tổng đài Dịch vụ công

1. Bố trí nhân viên để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị quy định hoặc có thẩm quyền, chức năng xử lý, trả lời.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 8 và Điều 9 Quy chế này.

3. Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành hệ thống Tổng đài và đường truyền kết nối tới các đầu mối tiếp nhận tại các cơ quan, đơn vị.

Điều 14. Trách nhiệm cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị được chuyển tới từ Tổng đài viên, trên phần mềm của Tổng đài.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 9 và Điều 10 Quy chế này.

3. Công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu, phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cung cấp đầy đủ thông tin quan đến phản ánh, kiến

ngợi trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

4. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm thực hiện các quy định tại Quy chế này.

Điều 15. Xây dựng quản lý, vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Đơn vị cho thuê Hạ tầng Tổng đài Dịch vụ công có trách nhiệm

a) Xây dựng, vận hành hệ thống Tổng đài; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của hệ thống Tổng đài.

b) Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác Hệ thống Tổng đài.

c) Trả lời đúng, nhanh chóng và đúng thẩm quyền các yêu cầu, phản ánh, kiến nghị, điều phối xử lý và cập nhật kịp thời kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

d) Cấp tài khoản, hướng dẫn các sở ban ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng các chức năng của hệ thống Tổng đài, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

đ) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống Tổng đài.

2. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:

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

b) Phối hợp với 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

3. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm:

a) Giám sát, thẩm tra tình hình tiếp nhận và kết quả giải quyết phản ánh, góp ý qua Tổng đài Dịch vụ công tỉnh của các cơ quan, đơn vị sự nghiệp, UBND các huyện, thành phố Biên Hòa, thị xã Long Khánh; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND tỉnh.

b) Hỗ trợ điều phối yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp tới đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý.

c) Bố trí nhân sự tiếp nhận và điều phối xử lý phản ánh, kiến nghị từ Cổng thông tin Chính phủ.

4. Sở Nội vụ có trách nhiệm:

a) Kiểm tra, đánh giá và đề xuất UBND tỉnh nâng cao hoạt động tiếp nhận và xử lý phản ánh, góp ý qua Tổng đài Dịch vụ công tỉnh của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp.

b) Đề xuất cải tiến quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp.

5. Các sở ban ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

a) Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng hệ thống Tổng đài theo hướng dẫn của UBND tỉnh.

b) Tăng cường ứng 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 kịp thời, đúng thời gian quy định.

c) Xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh liên kết, tích hợp với Hệ thống Tổng đài.

Điều 16. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với bộ, ngành, địa phương trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

Điều 17. Khen thưởng

1. Người dân, doanh nghiệp có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định tại Khoản 2, Điều 4 Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị trên có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho người dân, doanh nghiệp.

2. 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 người dân, doanh nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, 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.

Điều 20. Điều khoản thi hành

1. Sở Tư pháp chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh cần xử lý khác với các quy định của pháp luật hiện hành, Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- UBNDTTQVN tỉnh;
- UBND tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp;
- Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông;
- Báo Đồng Nai; Báo Lao động Đồng Nai;
- Đài PT-TH Đồng Nai;
- Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai;
- Trung tâm Công báo tỉnh Đồng Nai;
- Lưu: VT, HCTC.

CHỦ TỊCH

Đình Quốc Thái