

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TUYÊN QUANG**

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

Số: **925** /QĐ-UBND

Tuyên Quang, ngày **20** tháng **10** năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua
Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Tuyên Quang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TUYÊN QUANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

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

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

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

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;

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 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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 35/QĐ-CVT ngày 04 tháng 3 năm 2022 của Cục Viễn thông về việc phân bổ mã, số viễn thông;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang tại Tờ trình số 679/TTr-VP ngày 16 tháng 9 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 421/QĐ-UBND ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang ban hành quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hà Giang.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

**T/M. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phan Huy Ngọc

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TUYÊN QUANG**

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

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Tuyên Quang

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)

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 về nguyên tắc trách nhiệm phối hợp giữa Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Tuyên Quang (Tổng đài 1022) với các Sở, ban ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu, thắc mắc, góp ý, 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 và các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh thông qua Tổng đài 1022.

2. Đối tượng áp dụng

- a) Các Sở, ban, ngành tỉnh; 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.
- 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 1022

1. Tổng đài 1022 (đầu số điện thoại 0219.1022): 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 1022 (tên miền: 1022.tuyenquang.gov.vn): Là trang website tiếp nhận, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

3. Kênh Zalo official account (tên sử dụng: 1022 Tuyên Quang): 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.

4. Các kênh tương tác khác theo yêu cầu quản lý.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.
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 người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (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 1022; 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 1022 (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 1022 tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin liên quan đến 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 02 cấp: Tỉnh, 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 lĩnh vực được bổ sung theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trên cơ sở yêu cầu thực tế và khả năng của Tổng đài 1022.

3. 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 1022 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 1022 (số điện thoại 0219.1022).

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 1022 (tên miền: 1022.tuyenquang.gov.vn), kênh Zalo official account (tên sử dụng: 1022 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang).

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 1022 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 1022 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 1022 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 hoặc Tổng đài viên đã trả lời nhưng người dân, doanh nghiệp chưa thỏa đáng 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 (cán bộ đầu mối) của các Sở, ban, ngành chuyên môn thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã; các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; các đơn vị cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh (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 16 giờ làm việc, cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương phải phản hồi cho người dân, doanh nghiệp về Tổng đài viên để trả lời cho người dân và doanh nghiệp; đồng thời ghi nhận (lưu) tình trạng giải quyết hồ sơ 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 16 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 40 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 Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang) để tổng hợp, xem xét, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh 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... Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có văn bản hoặc tham mưu 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 16 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 40 giờ làm việc (theo giờ hành chính), 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 1022 cung cấp tập tin (file) ghi âm.

2. Định kỳ hằng tháng hoặc đột xuất, Tổng đài 1022 phối hợp với các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả hoạt động của Tổng đài đến Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 Tổng đài 1022 và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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 và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Theo dõi, quản lý chung Tổng đài 1022; 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. 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. 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 1022.

4. Tham mưu 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.

5. 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 1022; định kỳ, đột xuất báo cáo các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

6. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá và kịp thời đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

7. Phối hợp với VNPT Tuyên Quang thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin cho Tổng đài 1022; kịp thời phòng, chống tin tặc (hacker) tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Tổng đài 1022 trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

8. Thực hiện kết nối Tổng đài 1022 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.

9. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ 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 1022.

Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, UBND các xã, phường

1. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền theo quy định; đối với nội dung vượt thẩm quyền, có trách nhiệm kịp thời chuyển đến cơ quan cấp trên hoặc cơ quan có thẩm quyền để xử lý 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 1022 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 1022 chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Ủy ban nhân dân tỉnh về nội dung trả lời, xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền.

Điều 15. Trách nhiệm của VNPT Tuyên Quang (đơn vị cho thuê hạ tầng Tổng đài 1022)

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. Phối hợp 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 1022, chủ động cung cấp các thông tin về dịch vụ công cần thiết đến người dân, doanh nghiệp khi có yêu cầu.

3. 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.

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

5. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống phần mềm của Tổng đài 1022.

Điều 16. Trách nhiệm của người dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị

1. Cung cấp thông tin trung thực và chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung do mình cung cấp cho Tổng đài 1022.

2. Nghiêm cấm các hành vi: Cung cấp, phản ánh thông tin sai sự thật, mang tính chất hoang báo; sử dụng từ ngữ thô tục, có nội dung bôi nhọ, xúc phạm đến người khác; quấy rối qua điện thoại, gây bức xúc, làm ảnh hưởng, gián đoạn công việc của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận thông tin và hoạt động của Tổng đài 1022. Các hành vi nêu trên tùy mức độ nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý hoặc chuyển cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Trách nhiệm của Tổng đài viên trực Tổng đài 1022

1. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng, khai thác các phương thức liên hệ với Tổng đài 1022 được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

2. Liên hệ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết. Tạm ngừng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị nếu người dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị vi phạm quy định tại khoản 2 Điều 16 của Quy chế này.

3. Trả lời trực tiếp các nội dung trong bộ cơ sở dữ liệu đã được các cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước cung cấp.

4. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị lên Trang thông tin điện tử Tổng đài 1022.

5. Đảm bảo bí mật thông tin của người dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị theo yêu cầu và đúng quy định của pháp luật.

Điều 18. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hằng tháng hoặc đột xuất, Tổng đài 1022 phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) 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.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ; các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung./.