ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 192 /QĐ-UBND	*Gia Lai, ngày 30 tháng 3 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý việc triển khai Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 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 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 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 07/8/2017 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 25/4/2017 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 629/QĐ-UBND ngày 20/9/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh nhiệm kỳ 2016 - 2021;

Căn cứ Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 38/TTr-STTTT ngày 14/3/2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý việc triển khai Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai.

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

Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Tài chính, đơn vị được thuê cung cấp dịch vụ, vận hành Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 Gia Lai và các đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của Quy chế phối hợp này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố,

Chủ tịch Ủy bân 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*:**
- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Đơn vị được thuê cung cấp dịch vụ, vận hành Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai;
- Lưu: VT, NC.

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

Đỗ Tiến Đông

Số: 192/QĐ-UBND
Thời gian ký: 30/03/2021 07:54:11 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Phối hợp quản lý việc triển khai Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai

(Kèm theo Quyết định số …./QĐ-UBND ngày ... tháng 3 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)

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 phối hợp quản lý, việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai).

2. Đối tượng áp dụng

2.1. Cơ quan hành chính Nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức, người có thẩm quyền thuộc tỉnh hoặc đứng chân trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh.

2.2. Các đơn vị cung cấp dịch vụ công theo quy định của pháp luật.

2.3. Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

2.4. Đơn vị vận hành và cá nhân có liên quan đến việc vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

- Thông tin ghi lưu (phiếu chuyển): là các thông tin điện tử được lưu, xử lý trên Hệ thống thông tin 1022 Gia Lai phát sinh trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị giữa các bên có liên quan.

- Thông tin phản hồi: là thông tin liên quan đến hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị giữa các bên có liên quan như: thông tin trả lời phản ánh, kiến nghị, thông báo thời gian hẹn có kết quả trả lời, thông báo thời gian gia hạn và các thông tin khác có liên quan.

- Tin nhắn SMS thông báo: là tin nhắn SMS, có tên thương hiệu (Brand name) là: "1022 Gia Lai" do Hệ thống thông tin 1022 Gia Lai gửi đến điện thoại của các bên liên quan để thông tin về nội dung cần thông báo.

- Đơn vị vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai: là doanh nghiệp được lựa chọn, ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ, vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai theo quy định pháp luật.

- Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai: là nhân viên thuộc sự quản lý của đơn vị vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

Điều 3. Các kênh tương tác qua Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai

1. Tổng đài điện thoại với đầu số (0269)1022.

2. Ứng dụng công nghệ thông tin qua môi trường mạng Internet:

2.1. Trang thông tin điện tử: https://1022.gialai.gov.vn;

2.2. Hộp thư điện tử: 1022@gialai.gov.vn;

2.3. Zalo (official account): 1022 Gia Lai;

2.4. Fanpage Facebook:1022 Gia Lai;

2.5. Ứng dụng trên thiết bị di động thông minh: 1022 Gia Lai.

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

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

1. Tuân thủ quy định của pháp luật.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, dễ theo dõi, quản lý.

3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất; đơn giản, dễ thực hiện.

4. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

5. Đảm bảo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền.

6. Chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng yêu cầu quy định tại Điều 8 của Quy chế này.

7. Đảm bảo công tác phối hợp giữa Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai và các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 5. Tiêu chuẩn Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai

1. Có lý lịch bản thân và gia đình trong sạch, rõ ràng; chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Có trình độ chuyên môn, năng lực phù hợp; được đào tạo và nắm vững các kỹ năng, nghiệp vụ có liên quan.

3. Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao.

4. Có tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự; cư xử hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

5. Có đủ sức khỏe, tinh thần phục vụ nhân dân, ý thức tổ chức kỷ luật để thực hiện nhiệm vụ.

6. Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công việc.

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

Điều 6. Nội dung phản ánh, kiến nghị

Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai sẽ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến các nội dung sau:

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 5, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 03 cấp (tỉnh, huyện, 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; các phản ánh, kiến nghị, góp ý về thủ tục hành chính.

3. Đăng ký thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua đường bưu chính công ích.

4. Các vấn đề về kinh tế - xã hội, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích như: thông tin tuyển sinh, y tế, bảo hiểm, an sinh xã hội, phòng chống dịch bệnh, an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường, xây dựng, giao thông công cộng, vận chuyển hàng hóa, điện, nước, xử lý rác thải, phòng chống thiên tai…

5. Các tồn tại, hạn chế, bất cập trong công tác khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: giao thông, cấp nước, thoát nước, cây xanh, chiếu sáng, điện lực, viễn thông; thông tin liên quan đến xử lý buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; chất lượng vật tư nông nghiệp; vi phạm về xây dựng, đất đai…

6. Các chủ trương, chính sách ưu đãi đầu tư của tỉnh, về các khu công nghiệp; thông tin về du lịch; các sự kiện đặc biệt của tỉnh…

7. Các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Hệ thống.

Điều 7. Cách thức thực hiện phản ánh, kiến nghị

Tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị bằng cách gọi điện thoại trực tiếp đến **Tổng đài (0269)1022** hoặc thông qua các kênh tiếp nhận thông tin điện tử quy định tại Khoản 2, Khoản 3 Điều 3 Quy chế này.

Điều 8. Yêu cầu đối với nội dung phản ánh, kiến nghị

Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng yêu cầu sau:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

2. Có nội dung rõ ràng và thuộc phạm vi nội dung tiếp nhận của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai được quy định tại Điều 6 Quy chế này;

3.Thể hiện đầy đủ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

Điều 9. Giá trị phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và kết quả trả lời của các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị được ghi lưu trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai có giá trị như văn bản giấy.

2. Kết quả thực hiện các hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị giữa đơn vị vận hành và các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có liên quan trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai có giá trị như văn bản giấy.

Chương III
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 10. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai

1.1. Tiếp nhận, ghi lưu nội dung phản ánh, kiến nghị và các thông tin liên quan của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

1.2. Xem xét, đánh giá sự phù hợp của nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 8 Quy chế này:

*a) Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị **không phù hợp**:* thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân về việc **không** thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị; nêu rõ lý do và hướng dẫn, cung cấp thông tin có liên quan để tổ chức, cá nhân thực hiện nội dung phản ánh, kiến nghị đó theo đúng quy định pháp luật.

b) Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị phù hợp:

b1) Nếu có sẵn dữ liệu kết quả trả lời đáp ứng nội dung phản ánh, kiến nghị thì trả lời ngay; cập nhật kết quả trả lời vào Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

b2) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị không có sẵn dữ liệu kết quả trả lời đáp ứng nội dung phản ánh, kiến nghị hoặc cần phải xác minh, kiểm tra theo quy định pháp luật có liên quan:

***Bước 1:** chuyển thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) nội dung phản ánh, kiến nghị đến đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của đơn vị, địa phương có liên quan thông qua Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; nhắn tin SMS thông báo các bên liên quan để biết, xử lý và theo dõi.

**** Bước 2:***

- *Nếu nhận được thông tin, phản hồi từ đơn vị, địa phương:* tiếp nhận thông tin, phản hồi; kịp thời thông báo cho tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

- *Nếu không nhận được thông tin phản hồi từ đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 2 Điều 10 và Điều 11 Quy chế này:* chuyển tiếp thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) nội dung phản ánh, kiến nghị đến Thủ trưởng đơn vị, địa phương có liên quan trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

- *Nếu không nhận được thông tin phản hồi từ Thủ trưởng đơn vị, địa phương theo quy định tại Khoản 3, Điều 10 và Điều 11 Quy chế này:* chuyển tiếp thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) nội dung phản ánh, kiến nghị đến Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh).

2. Đối với đầu mối tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của đơn vị, địa phương

Tiếp nhận, tham mưu xử lý kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị được gửi đến đơn vị, địa phương trực tiếp từ Hệ thống tin 1022 tỉnh Gia Lai, cụ thể như sau:

2.1. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị có thể trả lời ngay: tham mưu xử lý và cập nhật kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

2.2. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra theo quy định:

- Phản hồi thời gian trả kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Kịp thời phản hồi kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai sau khi đơn vị, địa phương có kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị.

3. Đối với Thủ trưởng đơn vị, địa phương:

3.1. Trực tiếp tiếp nhận, chỉ đạo xử lý thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) từ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai đối với nội dung phản ánh, kiến nghị mà đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của đơn vị, địa phương mình không có thông tin phản hồi theo quy định tại khoản 2 Điều 10 và Điều 11 Quy chế này;

3.2. Chỉ đạo việc phản hồi kịp thời tình trạng giải quyết nội dung phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

4. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

4.1.Tiếp nhận, chỉ đạo xử lý thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) nội dung phản ánh, kiến nghị mà đơn vị, địa phương không có thông tin phản hồi theo quy định tại khoản 3 Điều 10 và Điều 11 Quy chế này từ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; ghi lưu và phản hồi tình trạng giải quyết phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống.

4.2. Xác định, phân công xử lý, cho ý kiến đối với nội dung phản ánh, kiến nghị chưa rõ thẩm quyền, phạm vi quản lý hoặc cần sự phối hợp của nhiều hơn 01 đơn vị, địa phương được chuyển đến từ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

5. Đối với việc gia hạn thời gian xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị

Trong trường hợp này, nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai phải cập nhật thông báo nhắc hẹn vào Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai theo thời gian gia hạn của các đơn vị, địa phương cung cấp; đồng thời, có cơ chế nhắc hẹn xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị trước 24 giờ so với thời điểm kết thúc thời gian gia hạn.

Điều 11. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn phản hồi thông tin xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương không quá 08 (tám) giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được nội dung chuyển đến từ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

2. Thời hạn phản hồi thông tin xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của Thủ trưởng đơn vị, địa phương không quá 08 (tám) giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được nội dung chuyển đến từ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

3. Trường hợp các đơn vị, địa phương hẹn lại tổ chức, cá nhân để xử lý, số lần hẹn không quá 01 (một) lần.

4. Trường hợp hết thời gian xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị quy định (hoặc hết thời gian gia hạn) mà đơn vị, địa phương chưa xử lý xong; chưa cập nhật kết quả trả lời trên Hệ thông tin 1022 tỉnh Gia Lai thì nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ được cập nhật ở trạng thái trễ hạn trên Hệ thống.

Chương IV
GIÁM SÁT, THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA HỆ THỐNG THÔNG TIN 1022 TỈNH GIA LAI

Điều 12. Giám sát, theo dõi hoạt động

1. Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai có chức năng lưu lại nội dung phản ánh, kiến nghị (tên, số điện thoại, thời gian tiếp nhận, nội dung tiếp nhận, 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.

Các đơn vị, địa phương có liên quan có thể yêu cầu đơn vị vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai cung cấp các thông tin đã được ghi lưu khi cần thiết.

2. Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất, đơn vị vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai phối hợp với các đơn vị, địa phương có liên quan báo cáo kết quả hoạt động của Hệ thống với Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông).

Điều 13. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai có trách nhiệm cập nhật, ghi lưu nội dung, kết quả xử lý vào Hệ thống và gửi đến các tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị liên quan; công khai kết quả xử lý trên các kênh tương tác quy định tại Khoản 2, Điều 3 Quy chế này (trừ các nội dung nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật Nhà nước hoặc tổ chức, cá nhân có yêu cầu được giữ bí mật).

2. Các đơn vị, địa phương xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị củatổ chức, cá nhân có trách nhiệm công khai kết quả xử lý trên Trang/Cổng Thôngtin điện tử của đơn vị, địa phương.

Điều 14. Đánh giá kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị có quyền phản hồi lại thông tin, đánh giá kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của các đơn vị, địa phương với 3 tiêu chí sau:

1. Hài lòng;

2. Chấp nhận được;

3. Không hài lòng (nêu rõ lý do không hài lòng).

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của đơn vị vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai

1. Xây dựng, quản lý, vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; đảm bảo Hệ thống kết nối đến các đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương thông suốt, hiệu quả; kịp thời điều chỉnh, nâng cấp các chức năng Hệ thống nhằm đáp ứng mục đích, yêu cầu đề ra.

2. Bố trí nhân viên vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 5 Quy chế này; chịu trách nhiệm hoàn toàn, kịp thời xử lý theo thẩm quyền đối với các hành vi vi phạm các quy định tại Quy chế này; pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước của nhân viên vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai và thông báo kết quả xử lý đến tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Tạo lập và cập nhật kịp thời cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai để phục vụ hoạt động của Hệ thống và chủ động cung cấp ngay các thông tin cần thiết đến tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu.

4. Cấp tài khoản và hướng dẫn đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng đầy đủ các chức năng của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

5. Báo cáo định kỳ và đột xuất tình hình, kết quả hoạt động của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai theo quy định.

6. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; kết nối 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.

Điều 16. Trách nhiệm của các đơn vị, địa phương trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin thuộc phạm vi quản lý

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên tiếp nhận và quản lý tài khoản trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai để thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống theo đúng quy định tại Quy chế này.

2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị vận hành vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai kết nối các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị, địa phương với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

3. Phối hợp với đơn vị vận hành cập nhật 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 đơn vị, địa phương vào cơ sở dữ liệu Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

4. Sử dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để đảm bảo chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định đối với các phản ánh, kiến nghị cần ban hành văn bản chính thức.

5. Tuyên truyền, giám sát, đánh giá việc thí điểm tại đơn vị, địa phương.

6. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc sơ kết công tác triển khai thí điểm, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, đánh giá việc đưa Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai đi vào hoạt động chính thức.

Điều 17. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chỉ đạo, trực tiếp xử lý các phản ánh, kiến nghị đối với các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (không áp dụng đối với các khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật) chưa rõ thẩm quyền giải quyết (hoặc cần sự phối hợp của nhiều hơn 01 đơn vị, địa phương để giải quyết); hỗ trợ

xử lý kịp thời các trường hợp phát sinh ngoài dự kiến trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

2. Phối hợp với đơn vị vận hành vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai cập nhật các thông tin cập nhật 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 vào cơ sở dữ liệu Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, đánh giá, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

4. Đề xuất cải tiến quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

Điều 18. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu lựa chọn, ký kết hợp đồng thuê cung ứng dịch vụ, vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai theo quy định.

2. Chủ trì quản lý và giám sát hoạt động của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương trên Hệ thống theo quy định tại Quy chế này.

3. Theo dõi, 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 Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo định kỳ và đột xuất.

4. Phối hợp với đơn vị vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin; kịp thời phòng, chống tin tặc (hacker) tấn công mạng, ứng cứu khẩn cấp Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

5. Phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ, vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai kết nối 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.

6. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tuyên truyền, phổ biến hoạt động của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai bằng các hình thức trực quan như: tờ gấp, pano, áp phích, ấn phẩm... và các phương tiện thông tin đại chúng.

7. Hàng năm, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để đảm bảo vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai theo đúng quy định.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, đơn vị vận hành và các đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức và nhân viên có liên quan nắm vững các kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận, trả lời và điều phối các nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân quy trình xử lý với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai và các nghiệp vụ liên quan.

2. Tổng hợp tình hình thí điểm vào chương trình, kế hoạch cải cách hành chính hàng năm và dài hạn của tỉnh.

3. Bổ sung kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân vào tiêu chí đánh giá cải cách hành chính hàng năm của tỉnh.

Điều 20. Trách nhiệm của nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai

1. Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, chính xác, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

2. Thực hiện việc tiếp nhận, ghi lưu, điều phối, xử lý phản ánh, kiến nghị và trả lời kết quả xử lý theo quy định tại Quy chế này.

3. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, nhũng nhiễu khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

4. Tuân thủ nghiêm các quy định về quản lý hồ sơ ghi lưu trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; tham mưu công tác báo cáo, thống kê theo quy định tại Điều 21 của Quy chế này; tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước.

Điều 21. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất, đơn vị vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai phối hợp với các đơn vị, địa phương tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông, đồng gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Nội vụ) 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 đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Điều 22. Giải quyết các khó khăn, vướng mắc

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./.