

Số: 2623/QĐ-UBND

Bến Tre, ngày 11 tháng 11 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận,
xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Bến Tre**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẾN TRE

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

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

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

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

Căn cứ Nghị định số 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 Quyết định số 950/QĐ-TTg ngày 01 tháng 8 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án phát triển đô thị thông minh bền vững Việt Nam giai đoạn 2018-2025 định hướng đến năm 2030;

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 trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 2607/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Trung tâm điều hành thông minh tỉnh Bến Tre;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1801/TTr-VPUBND ngày 11 tháng 11 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và đơn vị sự nghiệp công lập; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công ích và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc VP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh, Báo ĐK, Đài PTTH;
- Lưu: VT, Minh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Ngọc Tam



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẾN TRE**

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

QUY CHẾ

**Về việc ban hành Quy chế sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận,
xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Bến Tre**
*(Kèm theo Quyết định số 2623/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bến Tre)*

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 cơ chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Bến Tre, Trung tâm điều hành thông minh tỉnh Bến Tre (Trung tâm IOC tỉnh), Trung tâm điều hành thông minh cấp huyện (Trung tâm IOC cấp huyện), phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân cấp xã (UBND cấp xã); các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn, đơn vị sự nghiệp công lập, các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công ích.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành tỉnh và các đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn; Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện.

b) Các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng hệ thống thông tin; cá nhân, tổ chức có ý kiến phản ánh đến Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện (tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Phản ánh hiện trường: là việc cá nhân, tổ chức gửi các thông tin, phản ánh đến Trung tâm IOC tỉnh thông qua các kênh giao tiếp theo quy định tại Điều 3 Quy chế này.

2. Cơ quan xử lý: là cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 1 Quy định này được giao xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

3. Cán bộ xử lý: là công chức, viên chức, người lao động đang làm việc, công tác tại các cơ quan xử lý tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

4. Trung tâm IOC tỉnh: (IOC - Intelligent Operation Center) Là một hệ thống công nghệ thông tin có chức năng tập trung giám sát, tích hợp, thu thập thông tin đã được thiết lập trong từng ngành, từng lĩnh vực để phân tích, xử lý phục vụ sự chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

5. Trung tâm IOC cấp huyện: Là một hệ thống công nghệ thông tin có chức năng tập trung giám sát, tích hợp, thu thập thông tin đã được thiết lập trong từng ngành, từng lĩnh vực trong phạm vi của địa phương từng huyện để phân tích, xử lý phục vụ sự chỉ đạo điều hành của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan; kết nối với Trung tâm IOC tỉnh để cung cấp, chia sẻ dữ liệu, thông tin về tiếp nhận, xử lý phản ánh của người dân.

Điều 3. Các kênh tương tác của Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh tỉnh Bến Tre

1. Ứng dụng công nghệ thông tin qua môi trường mạng internet:

a) Cổng thông tin tiếp nhận và xử lý phản ánh: 1022.bentre.gov.vn

b) Ứng dụng công dân: IOC Bến Tre

c) Địa chỉ email: 1022@bentre.gov.vn

d) Kênh Zalo: 1022 Bến Tre

e) Kênh Facebook: facebook.com/1022.bentre.gov.vn

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

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị và Trung tâm IOC tỉnh nhằm giải quyết kịp thời các phản ánh của tổ chức, cá nhân đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định.

4. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý

không triệt để thì Trung tâm IOC tỉnh có trách nhiệm tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

5. Kết quả giải quyết phản ánh phải được cập nhật đầy đủ, kịp thời lên Hệ thống để theo dõi, quản lý đồng bộ, thống nhất.

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

Chương II

YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH

Điều 5. Thời gian tiếp nhận phản ánh

Thời gian tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức qua các kênh tiếp nhận thông tin của tỉnh được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh

1. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh phải cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan, gồm:

a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

b) Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh phải rõ ràng, chính xác.

c) Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh.

2. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung phản ánh của mình. Thông tin mang tính cá nhân của tổ chức, cá nhân được giữ bí mật theo yêu cầu và theo quy định pháp luật (trừ một số trường hợp cung cấp cho cơ quan chức năng để xác minh, xử lý theo quy định).

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh

1. Cơ quan thực hiện: Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện.

2. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi có phản ánh.

3. Quy trình thực hiện: Thực hiện tiếp nhận các phản ánh của cá nhân, tổ chức theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Cán bộ xử lý tiếp nhận kiểm tra thông tin phản ánh đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại Điều 6 Quy chế này. Trong trường hợp phản ánh không đảm bảo yêu cầu quy định tại Điều 6 Quy chế này, thì Cán bộ xử lý tiếp nhận từ chối tiếp nhận và có báo rõ lý do cho tổ chức, cá nhân biết thực hiện theo đúng quy định.

b) Bước 2: Phân phối xử lý

Cán bộ xử lý tiếp nhận kiểm tra nội dung để xác định và chuyển phân phối thông tin phản ánh tới cơ quan xử lý thông qua Hệ thống; Cơ quan xử lý có thể là một hoặc nhiều tùy vào nội dung phản ánh.

Điều 8. Xử lý phản ánh

1. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

2. Thời gian thực hiện xử lý phản ánh

a) Theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày làm việc tiếp theo và cơ quan xử lý tiếp nhận xử lý đúng thẩm quyền xử lý.

Trong trường hợp các phản ánh cần thời gian để xác minh, khắc phục hiện trường hoặc cần phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý, trong vòng 02 ngày làm việc sau khi tiếp nhận phản ánh cơ quan xử lý phản hồi thông tin (bằng văn bản) giải thích lý do và thời gian dự kiến hoàn thành về Trung tâm IOC tỉnh để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

b) Trường hợp ý kiến phản ánh được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, thì trong vòng 01 ngày làm việc cơ quan xử lý chuyển trả lại cho Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện để chuyển tiếp đến cơ quan xử lý khác phù hợp.

c) Đối với một số nội dung phản ánh chưa rõ thẩm quyền, phạm vi xử lý, đã xử lý xong ở các kiến nghị trước đó, nội dung không có thật hoặc không thể xác minh, trong vòng 01 ngày làm việc Trung tâm IOC tỉnh có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để cho ý kiến, chỉ đạo xử lý; sau đó phải có thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

Điều 9. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh

1. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

2. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh.

3. Quy trình thực hiện:

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

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách thực hiện trả lại Cán bộ xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu.

b) 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 của đơn vị xử lý.

Điều 10. Trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh

1. Cơ quan thực hiện: Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện.

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 04 giờ làm việc ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh được phê duyệt.

3. Quy trình thực hiện: Việc trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh được kiểm tra, biên tập nội dung phù hợp và công khai cho cá nhân, tổ chức phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận (theo Điều 3 Quy chế này).

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý phản ánh sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức qua điện thoại hoặc email và không được công khai trên Hệ thống.

c) Trường hợp các phản ánh 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 phản ánh 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 Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

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

1. Tổ chức, cá nhân có thể đánh giá kết quả xử lý phản ánh của mình theo 03 mức độ (“Hài lòng”, “Bình thường”, “Không hài lòng”) và có thể gửi nội dung phản hồi đối với kết quả xử lý về Hệ thống.

2. Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện, cơ quan xử lý phải thường xuyên, chủ động theo dõi các đánh giá, phản hồi của tổ chức, cá nhân trên

Hệ thống để kiểm tra, xử lý đối với ý kiến được đánh giá “Không hài lòng” về kết quả xử lý của đơn vị.

3. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân sau khi nhận kết quả xử lý không đồng ý với kết quả và tiếp tục có ý kiến, Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện liên hệ, chuyển lại ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân để cơ quan xử lý biết, thực hiện giải quyết theo quy định.

Điều 12. Kiểm tra, giám sát

1. Trung tâm IOC tỉnh ghi nhận các thông tin (bao gồm họ tên, số điện thoại, thời gian tiếp nhận, nội dung, thời gian xử lý, đơn vị xử lý,...), định kỳ (hàng tháng, quý, năm), đột xuất báo cáo, đánh giá tình hình phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh theo Quy chế này cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này; đôn đốc, nhắc nhở hoặc đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh có biện pháp chấn chỉnh, xử lý các cơ quan, đơn vị không thực hiện, thực hiện chưa tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân theo Quy chế này.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Chủ trì, quản lý, theo dõi, giám sát hoạt động của Hệ thống; giám sát tình hình thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh của các cơ quan, đơn vị qua Hệ thống và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, điều phối xử lý các phản ánh của tổ chức, cá nhân khi chưa rõ thẩm quyền giải quyết đến đúng cơ quan, đơn vị có chức năng để xử lý.

3. Chỉ đạo Trung tâm Thông tin điện tử Bến Tre triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của Hệ thống thông tin phản ánh tỉnh Bến Tre để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

4. Kiểm tra, đánh giá và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh của tổ chức, cá nhân.

5. Đề xuất trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Bến Tre.

6. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin phản ánh tỉnh để triển khai các giai đoạn sau.

Điều 14. Trách nhiệm của Trung tâm Thông tin điện tử tỉnh Bến Tre

1. Quản lý, vận hành Hệ thống; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc, ý kiến của tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống.

2. Bố trí đủ số lượng và chất lượng nhân sự để thực hiện tiếp nhận, xử lý, điều phối, trả lời và cập nhật kết quả xử lý phản ánh theo Quy chế này.

3. Chủ trì thực hiện quản lý cấp mới tài khoản người dùng, tài khoản quản trị và hướng dẫn Cán bộ xử lý xử lý đầu mối của các cơ quan, đơn vị tham gia sử dụng, khai thác Hệ thống.

4. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý, phản hồi các ý kiến của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

5. Cung cấp thông tin liên quan đến cá nhân, tổ chức gửi ý kiến cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, góp ý phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

6. Tham mưu đề xuất Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận ý kiến của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Bến Tre.

7. Phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ thực hiện các biện pháp đảm bảo tính năng kỹ thuật, an ninh, an toàn thông tin cho Hệ thống.

8. Quản lý, lưu trữ dữ liệu trên Hệ thống theo quy định của pháp luật hiện hành; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác. Báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền. Báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc để xem xét, chỉ đạo xử lý.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan báo, đài trên địa bàn tỉnh thông tin, tuyên truyền rộng rãi về hoạt động của Hệ thống để các tổ chức, cá nhân biết và hưởng ứng sử dụng.

Điều 16. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Phối hợp, kiểm tra, đánh giá chất lượng và hiệu quả của hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh qua Hệ thống của các cơ quan, đơn vị.

2. Xem xét đề xuất bổ sung kết quả xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức vào tiêu chí đánh giá hoàn thành nhiệm vụ, xếp hạng cải cách hành chính và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, xử lý trách nhiệm người đứng đầu đơn vị xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

Điều 17. Trách nhiệm của Đài Phát thanh và Truyền hình Bến Tre, Báo Đồng Khởi, Cổng thông tin điện tử tỉnh

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên sóng phát thanh và truyền hình của tỉnh, Báo Đồng Khởi, Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh, Cổng thông tin điện tử thành phần của các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện thành phố, trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh về hoạt động của Hệ thống để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và địa phương

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và địa phương có trách nhiệm phân công, bố trí Cán bộ xử lý đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân theo quy định của Quy chế này. Trường hợp có thay đổi về Cán bộ xử lý đầu mối tiếp nhận, xử lý thì phải kịp thời thông Cán bộ xử lý báo về Trung tâm IOC tỉnh để cập nhật trên Hệ thống.

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 và chịu trách nhiệm về các nội dung thông tin đúng sự thật và đúng thời gian quy định.

3. Định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất có báo cáo giải trình Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) về các trường hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh trễ hạn hoặc không xử lý theo Quy chế này. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về hậu quả xảy ra liên quan tới việc chậm xử lý hoặc không xử lý các phản ánh của tổ chức, cá nhân.

Điều 19. Trách nhiệm của người sử dụng

1. Tuân thủ các quy định về đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin trong quản lý, vận hành và khai thác Trung tâm IOC tỉnh, Trung tâm IOC cấp huyện.

2. Không lợi dụng hoặc lạm dụng hoạt động quản lý, khai thác, sử dụng để xâm phạm chủ quyền, lợi ích, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân hoặc để trục lợi.

3. Không làm ảnh hưởng, cản trở, tấn công, chiếm quyền điều khiển, phá hoại hoạt động bình thường hoặc tới khả năng truy nhập vào hệ thống phần mềm tiếp nhận, xử lý phản ánh.

4. Trường hợp phát sinh sự cố, thông báo ngay cho lãnh đạo, cán bộ phụ trách để được hướng dẫn, phối hợp xử lý, hỗ trợ khắc phục.

Điều 20. Trách nhiệm khai thác và bảo vệ thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp

1. Thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp để phục vụ quản lý vận hành, xử lý phản ánh trên hệ thống thông tin phải được lưu trữ đảm bảo an toàn, bảo mật theo quy định.

2. Thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp chỉ được phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý phản ánh và công khai theo đúng quy định; các cơ quan, đơn vị muốn khai thác sử dụng phải được sự đồng ý của UBND tỉnh và đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

Điều 21. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức 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. Cá nhân, tổ chức cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua phản ánh để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, đơn vị, cá nhân 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 xử lý có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin qua hệ thống thông tin phản ánh được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy chế này tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 22. Tổ chức thực hiện

1. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, 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 phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.