

Số: 587/QĐ-UBND

Hải Phòng ngày 05 tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng qua Tổng đài 1022

VĂN PHÒNG UBND TP HẢI PHÒNG

ĐẾN Số: 7102
Ngày: 05/03/2024

Chuyển:
Số và ký hiệu HS:

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

ĐƠN VỊ	CHỦ TRÌ	THAM GIA
CT N.V.Tùng		
PCT TT L.A.Quân		
PCT L.K.Nam		
PCT N.Đ.Thọ		
PCT H.M.Cường		
CVP T.H.Kiên	X	
PCVP T.V.Thiện		
PCVP P.A.Tuấn		
PCVP P.H.Hoàng		
P. XDGTCT		X
P. VX		X
P. NNTNMT		X
P. TCNS		X
P. NC&KTGS		X
P. TH		X
P. KSTTHC	X	
VP BCSD		
BAN TCD		
P. HCTC		
P. QTTV		
CTTĐT		X
TTHN & NKTP		

Căn cứ Luật Tổ chức tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 24/11/2023;

Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tại Văn bản số 1255/VP-KSTTHC ngày 01/3/2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng qua Tổng đài 1022.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và áp dụng trong năm 2024.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, Viễn thông Hải Phòng và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Hải Phòng và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức họp đánh giá hiệu quả công tác quản lý, điều hành, hoạt động của Tổng đài 1022 phục vụ tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố; đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố trước ngày 15/12/2024 việc tiếp tục vận hành Tổng đài 1022 và xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế theo quy định. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTTU, TTHĐNDTP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Các Sở, ban, ngành thành phố;
- UBND các quận, huyện;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Viễn thông Hải Phòng;
- Các PCVP UBND TP;
- Các Phòng CV;
- Công TTĐTTP ;
- Lưu: VT, KSTTHC4.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Tùng

QUY CHẾ

**Phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân
trên địa bàn thành phố Hải Phòng qua Tổng đài 1022**

*(Kèm theo Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 05 tháng 3 năm 2024
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm và phương pháp phối hợp giữa Viễn thông Hải Phòng Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (gọi tắt là VNPT Hải Phòng) với các Sở, ban, ngành thành phố; Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn; các đơn vị sự nghiệp trực thuộc, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và các tổ chức cung cấp dịch vụ công trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu, thắc mắc, góp ý, phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi chung là phản ánh, kiến nghị) của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung quy định tại Điều 5 Quy chế này, thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và các ngành, các cấp trên địa bàn thành phố thông qua Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng.

2. Quy chế này không điều chỉnh việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiếp nhận các loại tin tố giác tội phạm; tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của thành phố thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các sở, ban, ngành thành phố; Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn (gọi chung là cơ quan quản lý nhà nước); các đơn vị sự nghiệp trực thuộc trên địa bàn thành phố.

2. Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố bao gồm: Công an, Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan, đơn vị khác.

3. Các tổ chức cung cấp dịch vụ công theo quy định của pháp luật.

4. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý của các cơ quan quản lý nhà nước và các đơn vị liên quan có nhiệm vụ, quyền hạn tham gia tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

5. Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Các kênh tương tác qua Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng (gọi tắt là Tổng đài 1022)

Tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị theo nội dung quy định tại Điều 6 Quy chế này, liên hệ với Tổng đài 1022 thông qua các kênh sau:

a) Tổng đài 1022 (đầu số điện thoại: 0225.1022): Là bộ phận đầu mối tiếp nhận, ghi lưu, điều phối xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung được tiếp nhận theo quy định.

b) Trang thông tin điện tử Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng (tên miền: www.1022.haiphong.gov.vn): Là trang website tiếp nhận, công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

c) Địa chỉ email Tổng đài 1022 (địa chỉ: 1022@haiphong.gov.vn): Là địa chỉ email để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

d) Kênh Fanpage Facebook Công Thông tin điện tử thành phố Hải Phòng: Là tài khoản qua ứng dụng mạng xã hội Facebook để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

2. Đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin Tổng đài 1022 là đơn vị được giao nhiệm vụ vận hành các kênh tương tác qua Tổng đài 1022.

3. Đơn vị xử lý là các sở, ban, ngành thành phố; Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn; các đơn vị sự nghiệp trực thuộc, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố, các đơn vị cung cấp dịch vụ công và các tổ chức, đơn vị khác tham gia xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 theo lĩnh vực quản lý trên địa bàn thành phố.

4. Tổng đài viên là nhân viên tiếp nhận ban đầu các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua các kênh quy định tại khoản 1 Điều này bảo đảm thông suốt 24/7.

Điều 4. Nguyên tắc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

a

3. Việc tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và phản hồi kết quả phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và nhanh chóng.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển xử lý, lưu trữ dữ liệu phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

5. Nội dung thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân được chuyển đến các đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ quản lý.

6. Chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng yêu cầu quy định tại Điều 7 của Quy chế này.

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

Điều 5. Nội dung tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Tổng đài 1022 tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có liên quan đến:

1. Những sự cố hạ tầng kỹ thuật.
2. Những nội dung phát sinh trên các lĩnh vực kinh tế - văn hóa – xã hội, quốc phòng – an ninh trật tự trên địa bàn thành phố.
3. Những hiến kế góp phần xây dựng, bảo vệ và phát triển Thành phố.
4. Những nội dung đã có chỉ đạo của lãnh đạo Thành phố nhưng chậm thực hiện hoặc thực hiện chưa đạt yêu cầu, kéo dài ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
5. Thủ tục hành chính (trừ các thủ tục hành chính được quy định tại khoản 2 Điều 1 Quy chế này).

Điều 6. Cách thức phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân gọi điện thoại trực tiếp đến Tổng đài 1022 (số điện thoại 0225.1022).
2. Tổ chức, cá nhân 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.haiphong.gov.vn), qua địa chỉ email Tổng đài 1022 (địa chỉ: 1022@haiphong.gov.vn) và kênh Fanpage Facebook Cổng Thông tin điện tử thành phố Hải Phòng.

Điều 7. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 5 Quy chế này.

3. Có đầy đủ thông tin về họ và tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, yêu cầu bảo mật thông tin (nếu có), hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

Chương III

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

Điều 8. Quy trình tiếp nhận và chuyển phản ánh, kiến nghị

1. Tổng đài viên của Tổng đài 1022 thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân từ các kênh tương tác theo quy định tại Điều 3, Điều 6 Quy chế này và ghi lưu các thông tin của tổ chức, cá nhân (tên, số điện thoại, địa chỉ...), nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phần mềm.

2. Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, Điều 7 Quy chế này, tổng đài viên có trách nhiệm thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do; đồng thời, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân địa chỉ để liên hệ thực hiện nội dung phản ánh, kiến nghị đó.

3. Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 5 Quy chế này, trong thời gian 01 (một) giờ làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, tổng đài viên có trách nhiệm đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

4. Phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5, Điều 7 Quy chế này thuộc thẩm quyền và phạm vi quản lý của các đơn vị thì xử lý theo quy định tại Điều 8 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 tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị; trả lời trực tiếp 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 Thành phố; 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, đơn vị quản lý theo quy định).

2. Trường hợp tổng đài viên không thể trả lời trực tiếp nội dung phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân 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 (gọi chung là: Cán bộ đầu mối) của các đơn vị xử lý để xử lý, trả lời cho tổ chức, cá nhân; đồng thời gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và tổng hợp việc thực hiện.

3. Trường hợp các đơn vị xử lý không tiếp nhận 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 đơn vị xử lý biết để xử lý; trong thời gian 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý phải phản hồi cho tổ chức, cá nhân và cập nhật kết quả xử lý vào Hệ thống phần mềm.

Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra; cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý phải báo ngay cho tổng đài viên biết thời gian hoàn tất giải quyết cụ thể, để phản hồi kịp thời đến tổ chức, cá nhân.

4. Trường hợp thời gian vượt quá 08 (tám) giờ làm việc, cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý không phản hồi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân; thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) sẽ được tiếp tục chuyển đến Thủ trưởng của đơn vị xử lý qua Hệ thống phần mềm, tin nhắn SMS; trong thời gian 48 (bốn mươi tám) giờ làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Thủ trưởng đơn vị xử lý có trách nhiệm giải quyết và phản hồi về tổng đài viên để trả lời cho tổ chức, cá nhân đúng quy định; đồng thời ghi nhận (lưu) tình trạng giải quyết hồ sơ vào Hệ thống phần mềm.

Trường hợp Thủ trưởng của đơn vị xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị không đúng thời gian quy định thì phản ánh, kiến nghị sẽ được cập nhật ở trạng thái quá hạn (đang chờ xử lý) vào Hệ thống phần mềm và sẽ được gửi báo cáo tới Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố) để xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của 02 (hai) hoặc nhiều đơn vị xử lý nhưng các đơn vị xử lý không thống nhất được phương án xử lý hoặc đã được các đơn vị xử lý trả lời nhưng tổ chức, cá nhân không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị hoặc các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố: Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu, đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị.

6. Trường hợp 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 đơn vị xử lý cần thiết phải có văn bản nhắc nhở, đôn đốc, yêu cầu giải trình cụ thể về trách nhiệm..., trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị hoặc có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, Tổng đài 1022 có trách nhiệm tổng hợp, gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

để tổng hợp tham mưu, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản yêu cầu cụ thể.

Điều 10. Giám sát, theo dõi hoạt động, chế độ báo cáo

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 file ghi âm.

2. Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất, đơn vị vận hành Tổng đài 1022 phối hợp với các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố) về tình hình, kết quả hoạt động tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các đơn vị xử lý trên địa bàn thành phố.

Điều 11. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tổng đài viên có trách nhiệm cập nhật, ghi lưu, công khai nội dung, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phần mềm. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được tổng đài viên gửi tin nhắn (SMS) tới tổ chức, cá nhân biết để truy cập và tra cứu tại Trang Thông tin điện tử 1022 thành phố Hải Phòng, địa chỉ <http://1022.haiphong.gov.vn>.

2. Tổ chức, cá nhân được quyền đánh giá về mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 sau khi nhận được phản hồi phản ánh, kiến nghị đã xử lý.

3. Các đơn vị xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm công khai kết quả xử lý trên Trang Thông tin điện tử của đơn vị.

Điều 12. An toàn và bảo mật thông tin

1. An toàn về kỹ thuật, công nghệ

Đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin Tổng đài 1022 có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, rà soát, khắc phục các lỗi kỹ thuật của hệ thống, bảo đảm việc vận hành ổn định, liên tục, an toàn thông tin.

Các nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Tổng đài 1022 phải được cài đặt hiển thị công khai (trừ những trường hợp bảo mật thông tin sẽ được thực hiện theo quy định).

2. Bảo mật thông tin

Tổng đài viên, cán bộ đầu mối, các cá nhân, đơn vị có liên quan tham gia vận hành, khai thác hệ thống trong quá trình làm việc chỉ tiếp nhận và chuyển tiếp

phản ánh, kiến nghị trên Tổng đài 1022; không lưu trữ cá nhân, trao đổi và phát tán thông tin ra bên ngoài dưới mọi hình thức. Trường hợp để lộ, lọt thông tin sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC**

Điều 13. Trách nhiệm của đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin Tổng đài 1022

1. VNPT Hải Phòng là đơn vị được lựa chọn cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin Tổng đài 1022 có trách nhiệm vận hành hệ thống hạ tầng kỹ thuật công nghệ và đường truyền kết nối Tổng đài 1022; thiết lập hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Tổng đài 1022 theo đúng quy định của pháp luật; thực hiện tiếp nhận, phân loại thông tin, xác minh sơ bộ, cập nhật vào hệ thống, kịp thời chuyển phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận đến các đơn vị xử lý để xử lý theo thẩm quyền; thực hiện nghiêm quy định về an toàn bảo mật thông tin; làm đầu mối mỗi hợp với các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị vận hành hệ thống Tổng đài 1022 ổn định, an toàn và thông suốt.

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. Tạo lập và cập nhật kịp thời cơ sở dữ liệu về thông tin dịch vụ công của thành phố để phục vụ hoạt động của Tổng đài và chủ động cung cấp các thông tin về dịch vụ công cần thiết đến tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu.

4. Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý 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 tổ chức, cá nhân.

5. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho các tổng đài viên, cán bộ đầu mối tham gia xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân nhằm vận hành Tổng đài 1022 bảo đảm mục đích, yêu cầu đề ra.

6. Báo cáo định kỳ và đột xuất tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Tổng đài 1022 của các đơn vị cho Lãnh đạo đơn vị xử lý thông qua tin nhắn SMS hoặc đến địa chỉ hộp thư điện tử đã được đăng ký.

7. Lưu trữ, xử lý số liệu, cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác. Lập các báo cáo định kỳ hàng tháng, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

1. Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị xử lý thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị qua Tổng đài 1022; tổng hợp, báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Hỗ trợ điều phối xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

3. Cung cấp kịp thời nội dung thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố 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 thành phố cho Tổng đài 1022.

4. Kiểm tra, đánh giá, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn thành phố.

5. 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.

6. Trong tháng 11 năm 2024, tổng hợp, đánh giá hiệu quả hoạt động của Tổng đài 1022; đề xuất, báo cáo việc tiếp tục vận hành, sử dụng theo quy định.

Điều 15. Trách nhiệm của Cổng Thông tin điện tử thành phố

1. Phối hợp với đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin Tổng đài 1022 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.

2. Hỗ trợ Tổng đài 1022 kết nối với các phần mềm, cơ sở dữ liệu về thông tin của thành phố để phục vụ tra cứu, trả lời các thông tin có liên quan theo quy định.

3. 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 tổ chức, cá nhân qua Tổng đài 1022.

Điều 16. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, VNPT Hải Phòng và các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp nhận, xử lý và trả lời đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận qua Tổng đài 1022 trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của thành phố thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Phối hợp tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của Tổng đài 1022 để các tổ chức, cá nhân biết và hưởng ứng sử dụng.

Điều 17. Trách nhiệm của đơn vị xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 9 Quy chế này.

2. Phân công cán bộ đầu mối để thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được chuyển đến từ tổng đài viên và trên Hệ thống phần mềm; cập nhật tiến độ, biện pháp và kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm.

3. Công bố công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ website, địa chỉ email, số điện thoại của cán bộ đầu mối; 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 thành phố.

4. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý kịp thời tiếp nhận, xác thực sự việc, xử lý và phản hồi kết quả và chịu trách nhiệm về các nội dung phản hồi qua Tổng đài 1022 đúng thời gian quy định.

5. Kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Tổng đài 1022; bảo đảm tất cả các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được gửi qua Tổng đài 1022 được xử lý và phản hồi.

6. 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.

7. Đề xuất hình thức khen thưởng cho tổ chức, cá nhân có những phản ánh, kiến nghị tích cực, đem lại hiệu quả thiết thực, giúp các đơn vị xử lý sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những nội dung được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

8. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

9. Trường hợp có thay đổi về nhân sự lãnh đạo, điều hành và cán bộ đầu mối tiếp nhận thông tin thì phải kịp thời thông báo về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để cập nhật.

10. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp phản ánh qua Tổng đài 1022, qua đó nêu gương và khuyến khích cá nhân, tổ chức đóng góp phản ánh để xây dựng Thành phố hiện đại, văn minh, sạch đẹp.

Điều 18. Trách nhiệm của cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Quy chế này. Trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết thì liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân (01 lần) bổ sung đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị.

2. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Thanh tra, kiểm tra, giám sát

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm trong công tác phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 20. Khen thưởng, kỷ luật

1. Tổ chức, cá nhân thường xuyên cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền Thành phố kịp thời phát hiện những tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua Tổng đài 1022 để vụ lợi, gây rối làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cá nhân, cơ quan, đơn vị thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị qua Tổng đài 1022 được xem xét biểu dương, khen thưởng; trường hợp vi phạm Quy chế tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định.

Điều 21. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin Tổng đài 1022 và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ nhiệm vụ được phân công tổ chức phổ biến quán triệt nội dung Quy chế phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng qua Tổng đài 1022 để nâng cao tinh thần trách nhiệm thực hiện tốt nhiệm vụ được

giao; chỉ đạo các đơn vị chuyên môn có liên quan phối hợp triển khai thực hiện Quy chế này./.

THỊ PHẠM