

Số: /2024/QĐ-UBND

Long An, ngày

tháng 11 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị,
phản ánh hiện trường qua Hệ thống 1022 tỉnh Long An

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LONG AN

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

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 22/11/2019;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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 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 Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ bảo vệ dữ liệu cá nhân;

Căn cứ Công văn số 10988/UBND-KTTC ngày 25/10/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ủy nhiệm lãnh đạo, điều hành công việc của Ủy ban nhân dân tỉnh từ ngày 27/10/2024 đến ngày 06/12/2024;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 2933/TTr-STTTT ngày 18/11/2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị, phản ánh hiện trường qua Hệ thống 1022 tỉnh Long An.

Điều 2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các sở, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 10/12/2024 và bãi bỏ Quyết định số 3668/QĐ-UBND ngày 22/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua các kênh tương tác trên môi trường số.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp (b/c);
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các Tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- CVP, các PCVP. UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC (đăng công báo);
- Các phòng, ban, trung tâm thuộc VP;
- Lưu: VT, th.

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

Nguyễn Minh Lâm

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị, phản ánh hiện trường
qua Hệ thống 1022 tỉnh Long An

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND
ngày /11/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống 1022 tỉnh Long An.

b) Quy chế này không áp dụng đối với các kiến nghị, phản ánh hiện trường có nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo theo quy định tại Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Tổ chức, cá nhân có kiến nghị, phản ánh hiện trường qua Hệ thống 1022 tỉnh Long An.

b) Các sở, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã); Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Long An (sau đây viết tắt là Trung tâm IOC).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Kiến nghị, phản ánh hiện trường (gọi chung là kiến nghị, phản ánh)*: Là việc tổ chức, cá nhân phát hiện, cung cấp thông tin hiện trường hoặc trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan có thẩm quyền thông qua việc ghi nhận hiện trường về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý của cơ quan nhà nước với mục tiêu tạo ra những giá trị tích cực vì lợi ích cộng đồng.

2. *Hệ thống 1022 tỉnh Long An*: Là hệ thống các kênh kết nối, tương tác trên môi trường Internet tiếp nhận, cập nhật, công khai kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh với cơ quan nhà nước.

3. *Cơ quan xử lý*: Là cơ quan được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 1 Quy chế này.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể, thống nhất. Quá trình xử lý kiến nghị, phản ánh phải thực hiện hoàn toàn trên phần mềm từ khâu tiếp nhận đến xử lý và đăng tải kết quả xử lý lên hệ thống.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể. Kết quả xử lý, giải quyết phải được thông tin công khai trên Cổng thông tin 1022 (trừ trường hợp liên quan đến thông tin mật hoặc tổ chức, cá nhân kiến nghị, phản ánh đề nghị bảo mật thông tin).
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền, tuân thủ quy định, thời gian quy định tại Quy chế này. Phối hợp tốt, thực hiện kịp thời, có hiệu quả trong xử lý kiến nghị, phản ánh giữa các cơ quan xử lý.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về kiến nghị, phản ánh.
7. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh 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 có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Điều 4. Cách thức và thời gian thực hiện

1. Tổ chức, cá nhân có thể thực hiện kiến nghị, phản ánh thông qua Hệ thống 1022 tỉnh Long An, bao gồm:
 - a) Ứng dụng di động: “Long An Số” hoặc mini app Zalo “Long An Số”.
 - b) Cổng thông tin 1022: <https://1022.longan.gov.vn>.
 - c) Thư điện tử 1022: 1022@longan.gov.vn.
 - d) Tổng đài 1022: 0272.1022 (chỉ thực hiện tương tác hướng dẫn gửi kiến nghị, phản ánh).
2. Thời gian thực hiện: Hệ thống 1022 tỉnh Long An thực hiện ghi nhận các kiến nghị, phản ánh 24/24 giờ, 07 ngày/tuần. Thời gian thực hiện tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh thực hiện theo giờ làm việc hành chính, bắt đầu từ 07 giờ 00 phút và kết thúc lúc 17 giờ 00 phút.

Điều 5. Các lĩnh vực tiếp nhận kiến nghị, phản ánh

1. Dịch vụ hành chính công: Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.
2. Trật tự đô thị xã hội: Tiếp nhận thông tin liên quan đến lĩnh vực trật tự đô thị địa bàn dân cư. Bao gồm: Chiếu sáng, cây xanh, cấp thoát nước, viễn thông, điện lực.

3. Giao thông: Tiếp nhận thông tin về hạ tầng giao thông ảnh hưởng đến an toàn giao thông.

4. An ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn dân cư.

5. Môi trường, khoáng sản và tài nguyên nước: Tiếp nhận thông tin liên quan ô nhiễm bụi, không khí; ô nhiễm nguồn nước, rác thải (chất thải rắn, chất thải sinh hoạt); vệ sinh đường phố, vỉa hè, kênh rạch, nơi công cộng; khai thác, san lấp tài nguyên đất trái phép.

Chương II

TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CỦA CÁC CƠ QUAN XỬ LÝ

Điều 6. Yêu cầu về kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận

Tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh phải cung cấp đầy đủ các thông tin, bao gồm:

1. Nội dung kiến nghị, phản ánh sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, có dấu, không viết tắt.

2. Thời gian, địa điểm (vị trí, tọa độ nếu có) có liên quan đến kiến nghị, phản ánh.

3. Một trong số các tệp tin sau: Ảnh chụp, file ghi âm, video được thực hiện trong thời gian 48 giờ tính từ thời điểm gửi kiến nghị, phản ánh.

4. Tổ chức, cá nhân cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về họ và tên cá nhân hoặc tên tổ chức, số điện thoại hoặc thư điện tử và chịu trách nhiệm toàn bộ trước pháp luật về tính trung thực, chính xác, khách quan các thông tin kiến nghị, phản ánh của mình và thực hiện xác thực, định danh mỗi khi gửi kiến nghị, phản ánh.

Điều 7. Kiến nghị, phản ánh không đủ điều kiện tiếp nhận

Kiến nghị, phản ánh không đủ điều kiện tiếp nhận là kiến nghị, phản ánh thuộc một trong số các trường hợp sau:

1. Kiến nghị, phản ánh không thuộc các lĩnh vực tiếp nhận được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

2. Kiến nghị, phản ánh không cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định tại khoản 2 Điều 6 Quy chế này.

3. Kiến nghị, phản ánh trùng với nội dung đã phản ánh hoặc đang còn trong hạn xử lý (cơ quan chức năng đang triển khai giải quyết) mà tổ chức, cá nhân tiếp tục gửi lại kiến nghị, phản ánh.

4. Nội dung kiến nghị, phản ánh mang tính chất suy diễn, lợi dụng kiến nghị, phản ánh để nói xấu, bôi nhọ, hạ thấp danh dự, uy tín của người khác vì mục đích cá nhân.

5. Những vấn đề liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo và hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Có nội dung xâm hại đến lợi ích Quốc gia: Kích động bạo lực, tuyên truyền chống phá, gây rối, chia rẽ gây mất đoàn kết giữa các dân tộc, nội bộ; có nội dung, từ ngữ thô tục, thiếu văn hóa; xâm hại an ninh mạng hoặc cung cấp, tiết lộ các thông tin vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân có quyền đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý được công khai trên Cổng thông tin 1022 với 03 mức đánh giá:

a) Rất hài lòng.

b) Hài lòng.

c) Không hài lòng.

Trường hợp đánh giá không hài lòng, tổ chức, cá nhân đánh giá phải nêu rõ lý do thì kết quả đánh giá mới được chấp nhận.

2. Trường hợp chưa hài lòng hoặc nhận thấy kết quả xử lý chưa thỏa đáng thì tổ chức, cá nhân có thể tạo kiến nghị, phản ánh mới.

3. Thông tin tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh được quản lý theo quy định của pháp luật. Trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh hoặc đề nghị của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 9. Tiếp nhận và chuyển kiến nghị, phản ánh

1. Trung tâm IOC tiến hành phân loại, kiểm tra, tiếp nhận kiến nghị, phản ánh đảm bảo đủ điều kiện tiếp nhận.

2. Trung tâm IOC thực hiện chuyển các kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận đến cơ quan xử lý theo quy định. Toàn bộ thông tin được chuyển trên hệ thống và được công nhận tính pháp lý để thực hiện. Kiến nghị, phản ánh được chuyển trong thời hạn 04 giờ làm việc sau khi tiếp nhận.

Đối với các kiến nghị, phản ánh không đủ điều kiện tiếp nhận trong thời hạn 04 giờ làm việc sau khi nhận được kiến nghị, phản ánh, Trung tâm IOC phải thông tin cho tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị về việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

3. Trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến hai hay nhiều cơ quan, đơn vị nhưng không thống nhất được phương án phân công xử lý, Trung tâm IOC tổng hợp, báo cáo ngay về Sở Thông tin và Truyền thông để trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Điều 10. Xử lý kiến nghị, phản ánh

1. Cơ quan tiếp nhận xử lý có trách nhiệm: Thực hiện kiểm tra nội dung kiến nghị, phản ánh khi Trung tâm IOC gửi đến. Nếu kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì tiếp nhận xử lý ngay, thời gian tiếp nhận tối đa không quá 04 giờ làm việc sau khi nhận được kiến nghị, phản ánh. Trường hợp xét thấy không thuộc

thẩm quyền thì thực hiện trả về Trung tâm IOC trong thời hạn 04 giờ làm việc sau khi nhận được kiến nghị, phản ánh, đồng thời cung cấp thêm thông tin đề xuất đơn vị có trách nhiệm xử lý.

Đối với các kiến nghị, phản ánh chưa rõ nội dung, trong thời hạn 04 giờ làm việc sau khi nhận được kiến nghị, phản ánh, cơ quan tiếp nhận đề nghị tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị về bổ sung, làm rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

2. Thời gian thực hiện xử lý

- Cơ quan xử lý thực hiện phản hồi thông tin (kèm theo kết quả xử lý nếu có) sau khi nhận được kiến nghị, phản ánh, tối đa không quá 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được kiến nghị, phản ánh.

- Thời gian thực hiện khắc phục, xử lý các kiến nghị, phản ánh thuộc quy định chuyên ngành thì thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

3. Trả kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh

Kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh phải rõ ràng, đúng theo nội dung kiến nghị, phản ánh, kèm hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề kiến nghị, phản ánh cần hình ảnh). Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh) thì Trung tâm IOC thực hiện chuyển trả lại cho cơ quan xử lý và thời gian sẽ được tính trễ cho đơn vị xử lý nếu cập nhật kết quả xử lý chậm.

Điều 11. Công khai kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh

1. Kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh được đăng tải công khai trên Hệ thống 1022 ngay sau khi có kết quả xử lý.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu được giữ bí mật kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh thì sẽ được gửi đến tổ chức, cá nhân có kiến nghị, phản ánh và không thực hiện công khai.

3. Trường hợp các kiến nghị, phản ánh trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước.

Điều 12. Chế độ lưu trữ thông tin

1. Thông tin kiến nghị, phản ánh được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của các kênh tương tác trên môi trường số để cung cấp cho cơ quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

2. Đơn vị quản lý, vận hành Trung tâm IOC công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để tổ chức, cá nhân kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 12 Quy chế này).

3. Thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh được bảo mật theo quy định tại Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Tất cả các trường hợp lộ lọt thông tin cá nhân đều được

xem là vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Giao nhiệm vụ cho Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông thực hiện chức năng quản lý, vận hành Trung tâm IOC, thực hiện việc tiếp nhận, chuyên xử lý, trả và công khai kết quả kiến nghị, phản ánh thông qua Hệ thống 1022 tỉnh Long An, cụ thể như sau:

a) Phân loại, tiếp nhận, luân chuyển kịp thời các kiến nghị, phản ánh cho cơ quan xử lý theo thẩm quyền.

b) Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý, phản hồi các kiến nghị, phản ánh đúng thời hạn quy định.

c) Đề xuất bổ sung, cập nhật các lĩnh vực tiếp nhận kiến nghị, phản ánh cho phù hợp với các điều kiện tình hình thực tế tại tỉnh.

d) Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống 1022 tỉnh Long An được ổn định, thông suốt.

e) Được sử dụng các biện pháp kỹ thuật để ngăn chặn, lưu chứng cứ, đưa vào danh sách không tiếp nhận những số điện thoại quấy rối nhiều lần đối với trường hợp tổ chức, cá nhân khi kiến nghị, phản ánh qua số điện thoại Tổng đài 1022 sử dụng ngôn từ khiếm nhã, xúc phạm đến Tổng đài viên; đồng thời có trách nhiệm báo cáo vụ việc cho các cơ quan chức năng theo thẩm quyền xử lý.

2. Hướng dẫn các cơ quan xử lý kiến nghị, phản ánh thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả lời các kiến nghị, phản ánh trên Hệ thống 1022 tỉnh Long An theo Quy chế này.

3. Chủ trì, phối hợp Báo Long An, Đài phát thanh và Truyền hình Long An triển khai thông tin, tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về Hệ thống 1022 tỉnh Long An rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng để các tổ chức, cá nhân được biết, sử dụng và thực hiện đúng quy định của Quy chế này.

4. Định kỳ hàng tháng (trước ngày 28), hàng năm (trước ngày 30/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các kiến nghị, phản ánh; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Cung cấp thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh cho cơ quan chức năng có thẩm quyền (khi có yêu cầu) để có đủ thông tin phục vụ xử lý các vấn đề liên quan.

6. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống 1022 tỉnh phục vụ tiếp nhận kiến nghị, phản ánh trên môi trường số để triển khai các giai đoạn sau.

7. Đối với các kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, Sở Thông tin và Truyền thông giao Trung tâm IOC phối hợp với Ban Nội chính - Tiếp công dân thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để nhận diện, phân loại, có hướng giải quyết phù hợp theo quy định pháp luật.

Điều 14. Các sở, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Tổ chức thực hiện việc xử lý kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định tại Điều 11 Quy chế này.

2. Các cơ quan xử lý có văn bản cử một lãnh đạo và người xử lý làm đầu mối tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có thay đổi cán bộ lãnh đạo hoặc người xử lý, cơ quan xử lý có trách nhiệm gửi văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để được cấp tài khoản khai thác, sử dụng.

3. 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 thông tin chính xác và đúng thời gian quy định.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua các kênh tương tác trên môi trường số, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh địa phương.

5. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm IOC.

6. Đảm bảo an toàn, bí mật thông tin của tổ chức, cá nhân kiến nghị, phản ánh theo khoản 2, khoản 3 Điều 12 Quy chế này.

7. Bố trí các trang thiết bị, đường truyền phù hợp tại đơn vị để phục vụ kết nối, quản lý, khai thác và sử dụng các kênh tương tác đúng chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin các tài khoản được cấp trong quá trình khai thác, sử dụng các kênh tương tác theo quy định hiện hành.

8. Các cơ quan xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý kiến nghị, phản ánh phải triển khai kết nối, liên thông dữ liệu liên quan với Cổng thông tin 1022.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Giao Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm giám sát, theo dõi, đôn đốc, triển khai thực hiện Quy chế này; định kỳ hàng năm tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện nghiêm Quy chế này. Đề xuất, trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực tiếp nhận kiến nghị, phản ánh cho phù hợp với các điều kiện tình hình thực tế tại tỉnh. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, phát sinh cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, 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 giải quyết./.