

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp trong tiếp nhận và xử lý,
phản hồi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân qua
Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15
được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;*

Căn cứ Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15;

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP 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 78/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một
số điều và biện pháp tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy
phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP;*

*Nghị định số 224/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều
và biện pháp thi hành Luật Chuyển đổi số;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số
3473/TTr-SKHCN ngày 28/8/2026 về việc đề nghị ban hành Quyết định ban
hành Quy chế phối hợp trong tiếp nhận, xử lý và phản hồi phản ánh, kiến nghị
của tổ chức, công dân qua Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng;
thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 3762/BC-STP ngày 28/7/2026;*

*Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định Quy chế phối
hợp trong tiếp nhận và xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công
dân qua Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng.*

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong tiếp
nhận và xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân qua Tổng đài
1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 10 năm
2026.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *nguyet*

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Các Bộ: Tư pháp, Khoa học và Công nghệ;
- Vụ pháp chế, Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Cục Kiểm tra văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật thuộc Bộ Tư pháp;
- Ban TV Thành ủy, TT HĐND, UBND thành phố;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam TP,
- Đoàn ĐBQH thành phố;
- Các Ban của HĐND thành phố;
- Văn phòng: Thành ủy, UBND thành phố;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể thành phố;
- Đảng ủy, UBND các phường, xã, đặc khu; HĐND các phường, xã, đặc khu;
- Công an thành phố; Bảo hiểm xã hội thành phố; Thuế thành phố; Ngân hàng nhà nước Việt Nam CN Đà Nẵng;
- Cục quản lý thị trường Đà Nẵng;
- Công ty CP Môi trường đô thị Đà Nẵng; Công ty CP Cấp nước Đà Nẵng; Công ty cổ phần cấp thoát nước Quảng Nam; Công ty TNHH MTV Điện lực Đà Nẵng;
- Công báo thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố; Báo và và phát thanh, truyền hình Đà Nẵng;
- Lưu: VT, SKHCN.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Hồ Quang Bửu



QUY CHẾ

Phối hợp trong tiếp nhận và xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân qua Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 132/2026/QĐ-CTUBND
ngày 14 / 9 /2026 của Chủ tịch UBND thành phố)*

CHƯƠNG I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn, đơn vị, tổ chức khác thuộc Ủy ban nhân dân thành phố trong việc tiếp nhận và xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân theo các nội dung quy định tại Quy chế này.

2. Đối tượng áp dụng

- Các sở, ban, ngành, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu.
- Trung tâm Thông tin và Giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng.
- Các cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị.
- Các cơ quan, đơn vị khác có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng là một ứng dụng trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử để nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân hoặc đồng bộ từ các ứng dụng khác về Cổng Góp ý; chuyển đến các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền. Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng có địa chỉ truy cập tại website <https://gopy.danang.gov.vn>; ứng dụng di động DaNang Smart city, Góp ý Đà Nẵng (hệ điều hành iOS và Android).

2. Tổng đài 1022 là đường dây nóng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

của tổ chức, công dân theo Quyết định số 1462/QĐ-UBND ngày 17/3/2016 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc phê duyệt Đề án thống nhất quản lý và sử dụng đầu số điện thoại đường dây nóng trong tiếp nhận và xử lý phản ánh của tổ chức, công dân qua sử dụng hạ tầng tổng đài và đầu số 0511.1022 của thành phố.

3. Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ Đà Nẵng, được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành, khai thác Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng, làm đầu mối trong việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ tổ chức, công dân; phân loại, chuyển đến cơ quan chức năng có thẩm quyền, xử lý, phản hồi kết quả xử lý.

4. Cơ quan, đơn vị xử lý là các cơ quan, đơn vị tại khoản 2 Điều 1 Quy chế này có trách nhiệm tham gia xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân từ Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng chuyển đến.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố và Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng trong việc tiếp nhận và giải quyết, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.

2. Việc phối hợp tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân được đặt dưới sự chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân thành phố. Các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, các văn bản quy định, giao nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân thành phố và quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện xử lý và phản hồi kết quả xử lý cho tổ chức, công dân.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của sở, ban, ngành, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu (bao gồm cả các đơn vị trực thuộc), Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng chuyển trực tiếp đến đầu mối là sở, ban, ngành, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu để kiểm tra, xử lý và phản hồi.

4. Đối với phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi quản lý, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị tại điểm a, b, c khoản 2, Điều 1, Trung tâm Thông tin và Giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng là cơ quan đầu mối tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xem xét, xử lý.

CHƯƠNG II

NỘI DUNG PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Nội dung phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Các nội dung quy định tại Điều 5 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Các nội dung khác liên quan đến các lĩnh vực đời sống về kinh tế, văn hóa - xã hội, quốc phòng, an ninh, trật tự trên địa bàn thành phố.

3. Hiến kế xây dựng thành phố thông minh, hoạt động khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số.

Điều 5. Các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các kênh tiếp nhận chính

a) Tổng đài 1022

b) Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng: website <https://gopy.danang.gov.vn>

c) Ứng dụng di động: Đà Nẵng Smart City, Góp ý Đà Nẵng

d) Zalo OA Tổng đài 1022

2. Các kênh tương tác, hỗ trợ khác

a) Fanpage Facebook Tổng đài 1022, facebook Góp ý Đà Nẵng, Trợ lý số Danang AI

b) Email: gopy@danang.gov.vn

3. Gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính.

4. Các kênh khác về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được kết nối, chuyển đến Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng (nếu có).

5. Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân gửi đến Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng, Tổng đài 1022 hoặc qua các kênh khác được lưu trữ vào hệ thống Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để thực hiện quy trình xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Điều 6. Các trường hợp phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện tiếp nhận, xử lý theo Quy chế

1. Các phản ánh, kiến nghị có quan điểm, nhận thức chưa phù hợp, không đúng với đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước;

phản ánh, kiến nghị có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; phản ánh, kiến nghị có lời lẽ thô tục, bôi nhọ nhân phẩm, danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị; phản ánh, kiến nghị có nội dung xuyên tạc, bịa đặt sự thật, kích động, gây ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự xã hội.

2. Phản ánh, kiến nghị có nội dung về khiếu nại, tố cáo theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật tổ tụng hành chính, tố giác hình sự.

3. Phản ánh, kiến nghị không cung cấp đầy đủ các thông tin cá nhân (họ tên, số điện thoại liên hệ, email (nếu có)), thông tin nội dung phản ánh, kiến nghị (thời gian, địa điểm, sự việc xảy ra, yêu cầu hoặc đề xuất, tài liệu chứng minh (nếu có)). Phản ánh, kiến nghị do một tổ chức, cá nhân gửi nhiều lần với cùng nội dung trong thời gian phản ánh, kiến nghị đã gửi trước đó đang được cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý.

4. Phản ánh, kiến nghị đã được cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận, xem xét, xử lý và trả lời đầy đủ, đúng quy định, nhưng tổ chức, công dân tiếp tục gửi lại phản ánh, kiến nghị có cùng nội dung, không phát sinh thông tin, tài liệu, tình tiết hoặc nội dung mới.

5. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý và Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong các trường hợp trên và thông báo lý do đến tổ chức, công dân qua điện thoại hoặc thư điện tử.

CHƯƠNG III

QUY TRÌNH PHỐI HỢP, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁC ĐƠN VỊ

Điều 7. Quy trình tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị của Trung tâm Thông tin và giám sát điều hành thông minh Đà Nẵng

1. Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thực hiện việc tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng theo các bước như sau:

a) Bước 1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua các kênh tiếp nhận quy định tại Điều 5 của Quy chế này.

b) Bước 2: Kiểm tra, xác thực thông tin của tổ chức, công dân phản ánh, kiến nghị; phân loại nội dung các phản ánh, kiến nghị để chuyển đến cơ quan,

đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận, phối hợp xử lý.

Đối với phản ánh, kiến nghị không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 6 của Quy chế này: Tiếp nhận, kiểm tra, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, xử lý tại Bước 3.

Đối với các phản ánh, kiến nghị có cùng nội dung do các tổ chức, cá nhân khác nhau gửi trong cùng một khoảng thời gian, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng chuyển một phản ánh, kiến nghị chính đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để kiểm tra, xử lý; các phản ánh, kiến nghị còn lại theo dõi, chờ kết quả phản hồi. Căn cứ kết quả xử lý được phản hồi, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền hoặc Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng cập nhật, trả lời đối với các phản ánh, kiến nghị có cùng nội dung để phản hồi tổ chức, công dân.

c) Bước 3

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố và các văn bản quy định khác có liên quan, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân đến các cơ quan xử lý thông qua Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng, hoặc bằng văn bản.

Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp, cần được xử lý ngay, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng báo ngay với cơ quan xử lý thông qua điện thoại, hoặc kênh liên lạc khác như zalo, nhóm zalo, đồng thời cập nhật thông tin lên Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để các đơn vị phản hồi.

2. Thời gian tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, từ chối (Bước 1 đến 3):

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc trường hợp khẩn cấp thì chuyển ngay đến đơn vị xử lý sau khi tiếp nhận.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị còn lại, chậm nhất trong 02 ngày làm việc phải hoàn thành việc phân loại, chuyển xử lý hoặc từ chối theo quy định.

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và thời hạn xử lý, phản hồi kết quả của cơ quan, đơn vị xử lý

1. Quy trình xử lý

Sau khi tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân từ Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng chuyển đến, cơ quan, đơn vị xử lý có trách nhiệm thực hiện việc xử lý theo các bước như sau:

Bước 1: Xác minh lại nội dung phản ánh, kiến nghị

Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị xử lý thì phản hồi lại Trung tâm Thông tin và giám sát điều hành thông minh để phối hợp, kiểm tra, đề xuất chuyển đến cơ quan, đơn vị xử lý phù hợp.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị xử lý thì tiếp tục thực hiện xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị đó.

Bước 2: Xử lý phản ánh, kiến nghị

Trực tiếp xử lý hoặc phân loại chuyển cho bộ phận chuyên môn, đơn vị trực thuộc xử lý theo thẩm quyền.

Bước 3: Phản hồi kết quả qua Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng, hoặc bằng văn bản.

Nội dung phản hồi cần đầy đủ thông tin về thời điểm xử lý, kết quả xử lý, kèm theo hình ảnh minh họa việc triển khai xử lý (nếu có) và kết quả.

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 phản ánh, kiến nghị cần hình ảnh kết quả), file đính kèm thì Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thực hiện thông báo chuyển trả lại cho cơ quan, đơn vị đề nghị bổ sung, hoàn thiện.

2. Nội dung phản hồi được cập nhật, lưu trữ trên hệ thống theo quy định; việc sử dụng kết quả phản hồi làm căn cứ giải quyết công việc thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

3. Thời hạn xử lý, gia hạn xử lý và phản hồi kết quả

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp, cần được xử lý ngay thì thời hạn xử lý và phản hồi kết quả không quá 01 ngày làm việc. Cụ thể các tình huống:

Công tác phòng, chống thiên tai, dịch bệnh hoặc các tình huống khẩn cấp, hỗ trợ, cứu nạn, cứu hộ trên địa bàn thành phố.

Các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan về hạ tầng đô thị gây nguy hiểm, mất an toàn cho người dân cần được xử lý ngay (dây cáp, dây điện bị đứt, sà ảnh hưởng an toàn giao thông; đánh cống bị vỡ, hư hỏng giữa đường dễ gây tai nạn; cây xanh ngã đổ, có nguy cơ ngã đổ, cành vướng vào dây điện, dây cáp gây nguy hiểm khu vực dân sinh).

Các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan về môi trường, an toàn giao thông gây nguy hiểm cho người tham gia giao thông: xe chở đất đá, dầu nhớt làm rơi vãi trên mặt đường; tập kết vật liệu, giá hạ, vật dụng làm chặn lối đi của

người tham gia giao thông.

Trường hợp sau 01 ngày làm việc chưa khắc phục xong, thì cơ quan, đơn vị xử lý cập nhật tiến độ, kết quả xử lý đến hiện tại và thời gian dự kiến hoàn thành để thông tin lại cho tổ chức, công dân biết.

b) Đối với các trường hợp còn lại, thời hạn xử lý và phản hồi kết quả không quá 10 ngày làm việc.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị được gửi đến cơ quan, đơn vị xử lý, sau khi kiểm tra, nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị thì trong vòng 02 ngày làm việc, hoặc tối đa 03 ngày làm việc đối với trường hợp phải có kiểm tra thực tế hiện trường; cơ quan, đơn vị xử lý phải chuyển trả lại cho Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng để tiếp tục chuyển tiếp đến đơn vị xử lý khác đúng thẩm quyền.

d) Gia hạn thời hạn xử lý

Trường hợp các phản ánh, kiến nghị cần có thời gian dài để xử lý: khắc phục tại hiện trường, phụ thuộc vào điều kiện thời tiết, hoặc cần phối hợp với các đơn vị liên quan, nếu hết thời hạn xử lý theo quy định mà vẫn chưa xử lý xong phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân thì cơ quan, đơn vị xử lý phải phản hồi qua Cổng Góp ý đề nghị gia hạn thêm thời gian xử lý.

Số lần gia hạn: tối đa 02 lần (trừ các trường hợp tại điểm b, khoản 4 Điều này)

Thời gian gia hạn: 05 ngày làm việc/ 1 lần gia hạn.

Từ lần gia hạn thứ 03 trở đi, hệ thống sẽ tự động chuyển và đếm thời gian quá hạn của phản ánh, kiến nghị đó.

Khi đề nghị gia hạn thời hạn xử lý, cơ quan, đơn vị xử lý cập nhật tình hình xử lý và nêu rõ lý do đề nghị gia hạn.

đ) Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc trường hợp khách quan không xử lý được trong hạn, cần có thời gian tham mưu, đề xuất giải pháp, kế hoạch để xử lý thì đơn vị xử lý phải có cam kết thời gian hoàn thành xử lý trong nội dung phản hồi; ngay khi có kết quả xử lý gửi về Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để cập nhật, phản hồi tổ chức, công dân.

e) Đối với các trường hợp phản ánh, kiến nghị có thông tin liên quan đến tố giác, tin báo về tội phạm hoặc các vụ việc, vụ án phức tạp về an ninh trật tự thì thời gian xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành liên quan đến trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết tố giác, tin báo về tội

phạm, kiến nghị khởi tố. Trong trường hợp này, đến thời gian xử lý theo quy định nhưng chưa có kết quả, thì đơn vị xử lý cập nhật tiến độ và thời gian dự kiến phản hồi để thông tin lại cho tổ chức, công dân.

4. Trường hợp phản ánh, kiến nghị có liên quan từ 2 cơ quan, đơn vị xử lý trở lên:

a) Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị chủ trì nhưng có liên quan đến đơn vị khác, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng sẽ chuyển đến cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý, đồng thời gửi đến các cơ quan, đơn vị liên quan để biết thông tin. Trường hợp cần phối hợp xử lý, cơ quan, đơn vị chủ trì chủ động liên hệ làm việc với các đơn vị liên quan, hoàn thiện nội dung kết quả xử lý để phản hồi.

b) Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị bao gồm nhiều nội dung/ địa phương khác nhau và thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau; Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng sẽ chuyển lần lượt đến từng đơn vị có liên quan để xử lý. Mỗi cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý, phản hồi đối với nội dung thuộc phạm vi, thẩm quyền của mình. Đối với trường hợp này, thời hạn xử lý của mỗi cơ quan, đơn vị không quá 10 ngày làm việc, và không được gia hạn thời gian nhằm hạn chế việc kéo dài tiến độ xử lý chung của phản ánh, kiến nghị có liên quan nhiều cơ quan, đơn vị.

5. Hệ thống giám sát sẽ gửi thông báo (qua hệ thống giám sát, email, hoặc tin nhắn) đến cơ quan, đơn vị xử lý để thông báo sớm các phản ánh, kiến nghị sắp đến hạn xử lý (thời hạn xử lý còn 01 ngày), và các phản ánh, kiến nghị đã quá thời hạn xử lý theo quy định để các cơ quan, đơn vị xử lý kịp thời nắm thông tin, theo dõi, chỉ đạo xử lý.

Điều 9. Trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, tài liệu giữa các cơ quan, đơn vị

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp, cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, hồ sơ, tài liệu có liên quan theo đề nghị của cơ quan, đơn vị được giao chủ trì xác minh, xử lý phản ánh, kiến nghị nhằm bảo đảm việc xử lý được thực hiện khách quan, chính xác, đúng thời hạn.

2. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc trao đổi thông tin, xác minh, làm rõ nội dung và thống nhất phương án xử lý theo thẩm quyền.

3. Trường hợp cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền yêu

cầu cung cấp thông tin phục vụ cho điều tra, xử lý vụ việc, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thực hiện cung cấp thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân theo quy định.

4. Cơ quan, đơn vị, cán bộ xử lý; cơ quan chức năng sau khi thu thập thông tin để kiểm tra, xác minh thông tin về phản ánh, kiến nghị của công dân, hoặc để phục vụ công tác điều tra, xử lý vụ việc có trách nhiệm bảo mật thông tin do Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng đã cung cấp theo quy định, không được tự ý cung cấp thông tin cho tổ chức, công dân khác. Trường hợp để lộ thông tin dẫn đến phát sinh khiếu nại, kiến nghị; cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan phải chịu trách nhiệm theo quy định và tùy theo mức độ vi phạm.

Điều 10. Quy định về trả lời phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, công dân

1. Sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và chuyển đến đơn vị xử lý theo thẩm quyền, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng đồng thời thông báo qua điện thoại, hoặc tin nhắn, hoặc thư điện tử cho tổ chức, công dân biết phản ánh, kiến nghị đó đang được chuyển đến đơn vị xử lý.

2. Sau khi tiếp nhận kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị từ cơ quan, đơn vị xử lý chuyển về, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng trả lời cho tổ chức, công dân thông qua các hình thức: điện thoại, hoặc tin nhắn, hoặc thư điện tử, hoặc qua Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng.

a) Đối với phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến thông tin, uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân hoặc cơ quan, đơn vị: sau khi nhận được kết quả xử lý của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thông tin kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị bằng hình thức điện thoại hoặc thư điện tử. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm sử dụng thông tin, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị đúng mục đích và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc cung cấp, sử dụng, chia sẻ kết quả xử lý đó.

b) Trường hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị chưa cụ thể, không đúng/chưa đủ, chưa đảm bảo kết quả trả lời cho tổ chức, công dân hoặc thiếu hình ảnh, văn bản đính kèm, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thực hiện chuyển lại cho cơ quan, đơn vị xử lý để xử lý lại hoặc bổ sung nội dung còn thiếu.

3. Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng tiếp nhận kết quả xử lý và phản hồi đến tổ chức, công dân chậm nhất 02 ngày làm

việc, kể từ khi nhận được kết quả từ cơ quan, đơn vị xử lý.

Điều 11. Theo dõi đánh giá kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan, đơn vị

1. Các cơ quan, đơn vị xử lý phải thường xuyên, chủ động theo dõi các đánh giá, bình luận của tổ chức, công dân trên Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để xử lý đối với phản ánh, kiến nghị có đánh giá không hài lòng về kết quả xử lý của cơ quan, đơn vị mình để có biện pháp xử lý, khắc phục.

2. Hệ thống giám sát sẽ gửi thông báo (qua hệ thống IOC, email hoặc tin nhắn) đến cơ quan, đơn vị xử lý về các phản ánh, kiến nghị được đánh giá không hài lòng để cơ quan, đơn vị xử lý kịp thời nắm thông tin, theo dõi, chỉ đạo khắc phục.

3. Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng phối hợp, theo dõi và chuyển tiếp các phản ánh, kiến nghị có đánh giá không hài lòng; phản ánh, kiến nghị tiếp tục gửi lại hoặc các bình luận cần được xử lý đến các cơ quan, đơn vị xử lý để tiếp tục kiểm tra, xử lý.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng kịp thời tiếp nhận, phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân đến cơ quan, đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ giao và phản hồi kết quả xử lý đến tổ chức, công dân; quản lý, vận hành kỹ thuật để đảm bảo hoạt động của Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng, Tổng đài 1022.

2. Giao Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng hiển thị thông tin trên hệ thống giám sát; đồng thời thực hiện việc chuyển các thông tin giám sát, thông báo, cảnh báo cho các cơ quan, đơn vị biết, xử lý, phục vụ công tác theo dõi, giám sát, chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.

3. Chỉ đạo Trung tâm Chuyển đổi số và Công nghệ chiến lược Đà Nẵng chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng và Tổng đài 1022 được vận hành thông suốt, an toàn.

4. Chỉ đạo, hướng dẫn Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thông tin, tuyên truyền rộng rãi về hoạt động của Tổng đài 1022, Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để các tổ chức, công dân biết và sử dụng.

5. Sử dụng kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân tại các cơ quan, đơn vị là một trong các tiêu chí đánh giá, xếp hạng ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số hằng năm của các cơ quan, đơn vị.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Nghiên cứu, đề xuất sử dụng kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân tại các cơ quan, đơn vị là một trong các tiêu chí của Bộ Chỉ số đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hằng năm của các cơ quan, đơn vị.

Điều 14. Trách nhiệm của Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng

1. Là đơn vị trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ trực tiếp quản lý, tổ chức vận hành Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng theo chức năng, nhiệm vụ và phân công của Sở Khoa học và Công nghệ. Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Quy chế và xây dựng quy trình tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, theo dõi, luân chuyển các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân; phản hồi kết quả xử lý thông qua Tổng đài 1022 và Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng.

2. Theo dõi tiến độ xử lý trên hệ thống; thực hiện nhắc việc, cảnh báo đối với các phản ánh, kiến nghị sắp đến hạn hoặc quá hạn; tổng hợp các trường hợp chậm xử lý, xử lý chưa đầy đủ hoặc chưa bảo đảm yêu cầu để báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ xem xét, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo theo thẩm quyền.

3. Căn cứ tình hình thực tế để đề xuất Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố bổ sung, cập nhật các nội dung tiếp nhận, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân; hiệu chỉnh nội dung quy chế để phù hợp với các điều kiện, yêu cầu thực tiễn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

4. Thông tin, tuyên truyền rộng rãi về hoạt động của Tổng đài 1022, Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng trên các kênh thông tin của đơn vị và các hình thức tuyên truyền khác để các tổ chức, công dân được biết và hưởng ứng sử dụng.

5. Đề xuất kinh phí vận hành kỹ thuật Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để đảm bảo hoạt động thường xuyên; theo dõi, đề xuất các nội dung cần nâng cấp, mở rộng Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để đáp ứng tốt yêu cầu trong hoạt động tiếp nhận và xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.

6. Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng làm đầu mối tiếp nhận, phân loại, chuyển các nội dung phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi quản lý, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị tại điểm a, b, c khoản 2 Điều 1 qua hệ thống Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng, hoặc lập văn bản và nêu rõ thời hạn phản hồi theo Quy chế này.

Điều 15. Trách nhiệm của thủ trưởng đơn vị và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố có trách nhiệm tổ chức thực hiện và cử cán bộ, công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân. Trường hợp có thay đổi về nhân sự thì phải kịp thời thông báo cho Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng để cập nhật lại thông tin, tài khoản sử dụng trên Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng.

2. Chỉ đạo, kiểm tra, giám sát các phòng ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả xử lý đúng thời gian quy định.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố, cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị chịu trách nhiệm trước pháp luật, Ủy ban nhân dân thành phố về nội dung trả lời, xử lý phản ánh, kiến nghị và hậu quả xảy ra khi chậm trễ hoặc không xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Tổng đài 1022, Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân tham gia sử dụng Tổng đài 1022, Cổng Góp ý thành phố Đà Nẵng để cùng chung tay xây dựng thành phố Đà Nẵng văn minh, hiện đại.

Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Chế độ báo cáo

a) Định kỳ hàng tháng (trước ngày 28), hàng quý (trước ngày 30 tháng cuối cùng của quý), hàng năm (trước ngày 30/12), Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng tổng hợp số liệu, báo cáo tình hình tiếp nhận và xử lý, phản hồi kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân; các kiến nghị, góp ý xây dựng thành phố thông minh; khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số.

Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng tổng hợp, tham mưu Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để

xem xét, chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan trong trường hợp cần thiết.

Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng tổng hợp, tham mưu Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định hoặc khi có yêu cầu; đồng thời cung cấp thông tin, số liệu phục vụ công tác kiểm tra, giám sát của Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

b) Thực hiện báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố; trường hợp cần thiết, Sở Khoa học và Công nghệ chỉ đạo Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng thực hiện báo cáo, cung cấp thông tin, số liệu phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra theo quy định.

2. Trong quá trình thực hiện, trường hợp một số phản ánh, kiến nghị chưa đảm bảo thời hạn xử lý, hoặc phản ánh, kiến nghị xử lý chưa dứt điểm, gửi nhiều lần; phản ánh, kiến nghị để tồn đọng kéo dài; phản ánh, kiến nghị không xác định được cơ quan, đơn vị xử lý; hoặc qua rà soát kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị chưa đảm bảo, cần thiết phải có văn bản đôn đốc, yêu cầu giải trình làm rõ về kết quả xử lý, Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố để xem xét, có ý kiến chỉ đạo kịp thời đến các cơ quan, đơn vị.

3. Cơ quan, đơn vị được giao xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm báo cáo, giải trình đối với các trường hợp chậm xử lý, quá hạn hoặc phản hồi chưa đầy đủ, chưa làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân; đồng thời thực hiện các biện pháp khắc phục và cập nhật kết quả xử lý theo quy định.

4. Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng gửi báo cáo năm về kết quả tiếp nhận, xử lý, phản hồi kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân đến Sở Nội vụ và Sở Khoa học và Công nghệ để phục vụ công tác đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số của các cơ quan, đơn vị.

Điều 17. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân nếu không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định của pháp luật, hoặc có vi phạm về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị và các quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

3. Trung tâm Thông tin và giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng theo dõi, thống kê, đánh giá hiệu quả và tham mưu, đề xuất Sở Khoa học và Công nghệ để xem xét biểu dương, khen thưởng các cá nhân, đơn vị thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân .

4. Sở Khoa học và Công nghệ thông qua kết quả thống kê, đánh giá hiệu quả trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân để xem xét biểu dương, khen thưởng và đề xuất trình Ủy ban nhân dân thành phố khen thưởng, xử lý vi phạm đối với các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định hiện hành.

Điều 18. Tổ chức thực hiện

1. Các cơ quan, đơn vị căn cứ các nội dung quy định tại Quy chế này nghiêm túc triển khai, tổ chức thực hiện tại đơn vị mình.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc còn vướng mắc, các cơ quan, đơn vị có ý kiến gửi về Trung tâm Thông tin và giám sát điều hành thông minh Đà Nẵng để tổng hợp, báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ, trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp với thực tế.

3. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP./.