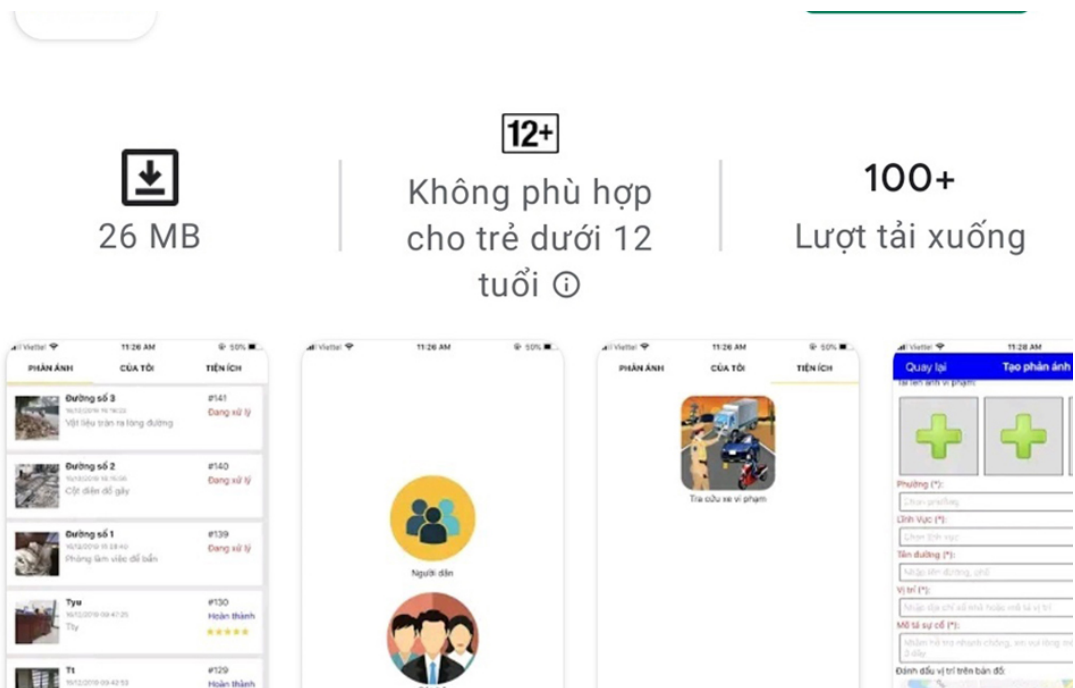


Bắc Ninh ban hành Quy chế mới về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

05:55 25/11/2025

Đồng chí Mai Sơn, Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh vừa ban hành Quyết định số 78/2025/QĐ-UBND ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Ứng dụng phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh.

Quy chế gồm 3 Chương, 20 Điều áp dụng chung cho các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường; các cá nhân, tổ chức có thẩm quyền tham gia quản lý, sử dụng Ứng dụng để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh kiến nghị và cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị qua Ứng dụng phản ánh trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.



Ứng dụng phản ánh hiện trường tỉnh Bắc Ninh.

Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị bảo đảm công khai, minh bạch; quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất. Thủ tục tiếp nhận phản ánh kiến nghị và thông báo kết quả đơn giản, thuận tiện; đúng thẩm quyền và thời hạn quy định. Thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan liên quan, theo đúng các quy định của pháp luật hiện hành. Phản ánh kiến nghị

được thực hiện thông trên thiết bị di động và trên môi trường mạng. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

Đối với phản ánh kiến nghị khẩn cấp cần giải quyết tức thời như: Hỏa hoạn, tai nạn, trộm cướp, mất an toàn, an ninh, trật tự và các phản ánh kiến nghị có tính chất khẩn cấp; cá nhân, tổ chức phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị được đăng tải trên ứng dụng. Trường hợp phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để, nơi tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị, báo cáo, tham mưu cấp trên trực tiếp xem xét, chỉ đạo.

Các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt. Phản ánh hiện trường phải có hình ảnh hoặc video hiện trường. Nội dung, hình ảnh, video, thời gian, địa điểm, thông tin phản ánh phải trung thực, khách quan, rõ ràng, chính xác. Không đăng tải nhiều lần phản ánh về cùng một sự việc gây trùng lặp dữ liệu.

Cơ quan chức năng xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị trong 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận trên Ứng dụng, đồng thời, ưu tiên xử lý trước với các phản ánh kiến nghị khẩn cấp trên Ứng dụng.

Ứng dụng phản ánh kiến nghị không áp dụng với việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật; phản ánh về hoạt động kinh doanh, sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp, hộ kinh doanh cá thể; các vấn đề đặc thù về tôn giáo, tín ngưỡng, phong tục tập quán; không áp dụng đối với phản ánh kiến nghị trên hệ thống Cổng Thông tin điện tử tỉnh và hệ thống khác (nếu có).

Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm trong việc quản lý Ứng dụng phản ánh kiến nghị; chỉ đạo tổ chức quản trị, vận hành kỹ thuật, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin để ứng dụng hoạt động ổn định, thông suốt.

Văn phòng UBND tỉnh tuyên truyền rộng rãi trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh về hoạt động của Ứng dụng phản ánh kiến nghị để cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng. Giám sát, theo dõi, đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời xử lý phản ánh kiến nghị liên quan giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và cấp xã.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày 5/12/2025 và bãi bỏ Quyết định số 17/2024/QĐ-UBND ngày 21/8/2024 của UBND tỉnh Bắc Ninh ban hành Quy chế

tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh.

Bá Đoàn