

Bắc Ninh ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị

15:03 26/08/2024

Phó Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh Lê Xuân Lợi vừa ký Quyết định số 17/2024/QĐ-UBND ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị.



Ứng dụng Phản ánh kiến nghị sẽ góp phần nâng cao chỉ số quản trị điều hành của tỉnh Bắc Ninh

Theo Quy chế, nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị phải tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành, bảo đảm tính công khai, minh bạch; quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất; thủ tục tiếp nhận phản ánh và thông báo kết quả đơn giản, thuận tiện; ưu tiên xử lý các phản ánh kiến nghị đối với các vấn đề chung, vì sự phát triển của xã hội. Không tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật; phản ánh về quy định hành chính; 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.

Phản ánh kiến nghị được thực hiện thông qua chức năng phản ánh của ứng dụng Phản ánh kiến nghị 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,... cá nhân, tổ chức phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị được đăng tải trên ứng dụng.

Quy chế cũng quy định các phản ánh kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt; phản ánh hiện trường, phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính 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 vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước; không vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng từ ngữ có tính chất thóa mạ, chỉ trích, phê phán, quy chụp hoặc kích động các tổ chức, cá nhân; không đăng tải nhiều lần phản ánh về cùng một sự việc gây trùng lặp dữ liệu.

Thời gian xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị là 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận trên ứng dụng. Cá nhân, tổ chức khi gửi phản ánh kiến nghị, ứng dụng sẽ chuyển phản ánh kiến nghị tới đầu mối tiếp nhận là thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương. Trường hợp phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị khác thì chuyển tiếp tới cơ quan, đơn vị đó và đôn đốc việc xử lý.

Lãnh đạo UBND cấp xã giám sát toàn bộ việc xử lý phản ánh kiến nghị của các cá nhân, tổ chức trên địa bàn quản lý để chỉ đạo. Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị trên địa bàn tương ứng và đối với các lĩnh vực quản lý.

Đối với các phản ánh có nội dung khẩn cấp thì cơ quan, đơn vị xử lý phải tiến hành xử lý ngay khi tiếp nhận. Đối với các phản ánh có nội dung phức tạp, đặc thù, chưa thể xử lý ngay thì cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh phải có văn bản báo cáo cấp có thẩm quyền, đồng thời phản hồi ý kiến người dân kèm theo văn bản này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày 1/9/2024.

Trần Nguyên