ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 452 /KH-UBND	*Khánh Hòa, ngày 12 tháng 01 năm 2018*

KẾ HOẠCH

Triển khai Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ

Thực hiện Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định này như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Bảo đảm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ và thống nhất trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Tăng cường chất lượng giải quyết, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước; nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

2. Yêu cầu

a) Xác định cụ thể các nội dung công việc và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai thực hiện Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh.

b) Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ (gọi tắt là Hệ thống thông tin) tại tỉnh Khánh Hòa.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tổ chức tuyên truyền

a) Tổ chức quán triệt đầy đủ nội dung của Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 để nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

b) Tổ chức thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp về việc sử dụng Hệ thống thông tin để thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận kết quả trả lời.

2. Tổ chức tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

a) Tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

- Thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ Hệ thống thông tin thông qua tài khoản được cấp sử dụng.

- Xác định thẩm quyền giải quyết, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đến cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời thông qua Hệ thống thông tin.

b) Xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ Hệ thống thông tin thông qua tài khoản được cấp sử dụng.

- Liên hệ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

- Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp truy cập Hệ thống thông tin để gửi thông tin (bao gồm văn bản, tài liệu liên quan) hoặc tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

- Tổ chức xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ và thời gian được giao trên Hệ thống thông tin; thực hiện phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan liên quan để cùng phối hợp xử lý đối với các vụ việc mang tính phối hợp.

- Thực hiện trả lời và đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin.

c) Thời hạn tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

- Thời hạn tiếp nhận, chuyển xử lý, xử lý, trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được cân đối, bố trí phù hợp với từng vụ việc cụ thể; tuy nhiên, tổng thời gian thực hiện không vượt quá thời gian quy định trong Quy chế ban hành tại Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin.

d) Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

- Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện ngay sau khi có thông tin trả lời phản ánh, kiến nghị (bao gồm các văn bản, tài liệu liên quan).

- Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai trên Hệ thống thông tin và công khai theo các hình thức khác được quy định tại Điều 19 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì tổ chức triển khai; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này.

b) Tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung tại các Điểm a, c Mục 2, Phần II của Kế hoạch này.

c) Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo yêu cầu, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tỉnh, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ theo quy định, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương

a) Tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung công việc được nêu tại Điểm b, c, d Mục 2, Phần II của Kế hoạch này.

b) Bảo đảm phân công, bố trí cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo đúng quy trình và tiến độ thời gian.

c) Thường xuyên kiểm tra, giám sát quá trình xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm pháp lý về kết quả xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị do cơ quan chủ trì.

d) Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Thực hiện đầy đủ các báo cáo theo quy định và đột xuất theo yêu cầu.

đ) Tổ chức tuyên truyền và xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị để liên kết với Hệ thống thông tin.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa, Cổng Thông tin điện tử tỉnh Khánh Hòa

a) Tổ chức tuyên truyền Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân, doanh nghiệp được tiếp cận và tham gia khai thác sử dụng Hệ thống thông tin tại địa chỉ: http://nguoidan.chinhphu.vn và http://doanhnghiep.chinhphu.vn.

b) Phổ biến tài liệu hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin (bằng nhiều hình thức) để tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi tham gia ý kiến phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin.

c) Kịp thời cung cấp, đăng tải thông tin về tình hình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên các phương tiện cung cấp

thông tin do cơ quan mình quản lý, kết hợp lồng ghép nêu gương những tổ chức, cá nhân thực hiện tốt công tác xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

d) Bảo đảm các điều kiện về hạ tầng công nghệ thông tin để khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin đạt hiệu quả cao. Triển khai ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống.

đ) Xây dựng chức năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh liên kết, tích hợp với Hệ thống thông tin theo khoản 2 Điều 10 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ và Điều 15 Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ.

4. Cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Tuân thủ quy trình và thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị theo nhiệm vụ được giao.

b) Tham mưu phương án trả lời phản ánh, kiến nghị và đăng tải công khai kết quả xử lý sau khi kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị được thủ trưởng đơn vị phê duyệt.

c) Trong quá trình tiếp xúc, làm việc với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc cần xử lý phải bảo đảm thực hiện đúng theo quy trình, quy định của pháp luật; bảo đảm công khai và minh bạch.

d) Thường xuyên học tập, nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý, nghiệp vụ chuyên môn, từng bước cải thiện, nâng cao chất lượng và hiệu quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ, yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn quán triệt và tổ chức thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được giao.

Trong quá trình khiển khai Kế hoạch, nếu gặp khó khăn, vướng mắc hoặc có ý kiến đề xuất, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh bằng văn bản gửi Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Đài PTTH Khánh Hòa;
- Báo Khánh Hòa, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, ĐL, LH.

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

Nguyễn Duy Bắc