| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH HÀ NAM | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 01 /2018/QĐ-UBND | *Hà Nam, ngày 18 tháng 01 năm 2018* |

# QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng.*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/02/2018 và thay thế Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 01/4/2014 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - BTP;
- TTTU, TT HĐND tỉnh, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như điều 3;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Hà Nam; Cổng TTĐT Hà Nam;
- VPUB: CPVP, TH, NC;
- Lưu: VT, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**
**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Xuân Đông**

| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH HÀ NAM | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|

# QUY CHẾ
## Quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 01 /2018/QĐ-UBND ngày 18 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)*

## Chương I
## QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam nhằm đẩy nhanh tiến độ xử lý văn bản, tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan Nhà nước về công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tạo ra các quy định và cơ sở dữ liệu về tiếp nhận, luân chuyển và xử lý hồ sơ khiếu nại tố cáo liên thông qua môi trường mạng tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam được sử dụng để quản lý hồ sơ khiếu nại, tố cáo, tiến trình xử lý hồ sơ, cập nhật kết quả giải quyết và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến khiếu nại, tố cáo tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các Sở, Ban, ngành của tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, tạo môi trường làm việc và giao tiếp thuận tiện, hiện đại, phục vụ công tác chuyên môn nghiệp vụ, cung cấp khả năng tra cứu, tìm kiếm thông tin chính xác, phục vụ, trợ giúp cho công dân trong quá trình tra cứu các thông tin về tình hình tiếp công dân cũng như tìm kiếm văn bản liên quan đến các vấn đề quản lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo của toàn tỉnh.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng cho tất cả các đơn vị hành chính và cán bộ công chức, viên chức trong bộ máy hành chính Nhà nước của tỉnh khi khai thác và sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Điều 3. Trách nhiệm cập nhật, luân chuyển thông tin trên phần mềm**

1. Các cán bộ, công chức, viên chức được phân công tham gia vào quy trình xử lý khiếu nại, tố cáo đều được cấp một tài khoản (account) để truy nhập vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam; được cấp tài liệu và được hướng dẫn sử dụng phần mềm; có trách nhiệm cập nhật những thông tin do mình đã xử lý vào hệ thống một cách kịp thời, chính xác.

2. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin nêu tại khoản 1 điều này tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản...) và tiếp tục cập nhật các thông tin đã xử lý ngay sau khi sự cố kỹ thuật đã được khắc phục.

3. Khi có sự thay đổi về chức năng, nhiệm vụ, thuyên chuyển công tác thì cán bộ, công chức đã được cấp tài khoản đăng nhập vào Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam phải có trách nhiệm bàn giao lại công việc và tài khoản cho cơ quan chủ quản trước khi thay đổi vị trí công việc và tuân thủ các quy định về bảo toàn, bảo mật thông tin. Đồng thời, cơ quan, đơn vị quản lý cán bộ, công chức có trách nhiệm thông báo với Thanh tra tỉnh để thay đổi và loại bỏ quyền truy cập hệ thống của cán bộ, công chức đã thay đổi vị trí công tác và cấp mới quyền truy cập cho cán bộ, công chức mới tiếp nhận.

**Điều 4. Một số quy định chuẩn thông tin**

1. Sử dụng tốt nhất với trình duyệt Firefox để truy cập vào phần mềm theo địa chỉ: *kntc.hanam.gov.vn*.

2. Sử dụng phông chữ: Các thông tin, dữ liệu dạng ký tự dùng trong phần mềm phải sử dụng bộ mã ký tự chữ Việt theo tiêu chuẩn TCVN 6909:2001 và dùng bộ gõ chữ Việt Unicode.

3. Sử dụng định dạng .pdf để quét và lưu file đính kèm trên phần mềm.

**Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.

2. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ dữ liệu.

3. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ và giao dịch điện tử.

4. Tạo ra thông điệp dữ liệu nhằm thực hiện hành vi trái pháp luật.

## Chương II

## XỬ LÝ VĂN BẢN, HỒ SƠ TRÊN CHƯƠNG TRÌNH HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO QUA MẠNG

**Điều 6. Quy định đối với cán bộ tiếp công dân**

1. Cập nhật hồ sơ tiếp công dân:

Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân thực hiện nhập thông tin vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam theo quy trình, trong thời hạn được quy định. Các thông tin bao gồm:

- Ngày tiếp công dân;
- Họ tên, địa chỉ của cá nhân, tổ chức khiếu nại, tố cáo;
- Trích yếu nội dung, yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tố cáo;
- Tóm tắt kết quả tiếp công dân và việc xử lý.

2. Tiếp nhận, cập nhật thông tin về đơn thư khiếu nại tố cáo.

Khi thực hiện nhận đơn thư khiếu nại tố cáo, cán bộ tiếp công dân thực hiện các công việc sau:

- Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo cung cấp;
- Nhập các thông tin như: Số, ngày nhận đơn từ Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo qua mạng;
- Thông tin về nguyên đơn;
- Thông tin về bị đơn (nếu có);
- Cập nhật các tài liệu, bằng chứng dưới dạng văn bản kèm;

- Phân loại xử lý đơn thư: Xác định đơn khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh khác;

- Khi nhận được hồ sơ văn bản đã được người có thẩm quyền duyệt và ký bản chính thức, cập nhật hướng xử lý của hồ sơ đơn thư khiếu nại tố cáo, thực hiện theo mẫu biểu, hướng dẫn, quy định của Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 và Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ;

- Đối với đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: Người tiếp công dân làm các thủ tục tiếp nhận đơn thư và các thông tin liên quan, báo cáo với thủ trưởng cơ quan để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn;

- Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết:

+ Người tiếp công dân hướng dẫn công dân, tổ chức đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Trường hợp chuyển đơn của công dân, tổ chức thì cập nhật thông tin hồi báo của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

+ Làm các thủ tục ban hành văn bản giấy như: Phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn hoặc các biên nhận tài liệu, bằng chứng.

- Vụ việc được cán bộ được phân công theo dõi, xử lý đơn, cập nhật hồ sơ vụ việc theo các mẫu biểu, hướng dẫn quy định của Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 và Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ và thông tin mà phần mềm quản lý yêu cầu.

**Điều 7. Quy định đối với cán bộ xử lý đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo**

Tiếp nhận đơn thư, vụ việc khiếu nại tố cáo đến trên Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

1. Cán bộ, công chức, viên chức (gọi chung là cán bộ) trực tiếp xử lý hồ sơ đơn thư, vụ việc khiếu nại tố cáo có trách nhiệm cập nhật đầy đủ các thông tin do mình tiếp nhận vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam qua mạng một cách chính xác để phục vụ cho công tác quản lý dữ liệu. Trong thời gian chậm nhất 02 ngày làm việc, sau khi nhận được thông báo có văn bản mới đến phải xử lý văn bản được phân công.

2. Xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo: Khi nhận được hồ sơ đơn thư khiếu nại tố cáo (giấy) do Bộ phận Văn thư chuyển đến, cán bộ vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam qua mạng để tạo lập hồ sơ, gắn kèm các tài liệu, văn bản vào hồ sơ đơn thư khiếu nại tố cáo, ghi trích yếu, chọn hướng xử lý kế tiếp và luân chuyển cho các bộ phận có liên quan tiếp tục xử lý; những dữ liệu này sẽ luân chuyển trên mạng đến cơ quan, người có trách nhiệm xử lý kế tiếp trong quy trình. Đồng thời, các văn bản cũng phải được in ra giấy, đính kèm theo hồ sơ liên quan, chuyển cho cơ quan, người có trách nhiệm xử lý kế tiếp.

3. Tạo lập và cập nhật hồ sơ vụ việc khiếu nại tố cáo: Trường hợp đơn thư khiếu nại tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, cán bộ được Thủ trưởng đơn vị giao thụ lý hồ sơ vụ việc vào Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo tạo lập hồ sơ vụ việc từ đơn thư khiếu nại tố cáo:

a) Chọn hồ sơ đơn thư khiếu nại tố cáo để tạo lập hồ sơ vụ việc khiếu nại tố cáo;

b) Cập nhật các quyết định giao việc, quyết định thụ lý đơn thư hoặc các văn bản có liên quan vào hồ sơ vụ việc Khiếu nại tố cáo;

c) Trường hợp phải tập hợp hồ sơ liên quan, chờ xác minh, cán bộ phải cập nhật hồ sơ phát sinh đến quá trình vào trong hồ sơ vụ việc khiếu nại tố cáo;

d) Nếu có các chỉ đạo, chỉ thị, thông tin phát sinh liên quan đến hồ sơ đang thụ lý, cán bộ phải cập nhật tất cả thông tin vào văn bản xử lý của hồ sơ;

e) Khi có quyết định hoặc kết luận giải quyết, cán bộ kết thúc xử lý hồ sơ vụ việc khiếu nại tố cáo để cán bộ, công chức trong toàn tỉnh có thể truy cập, tra cứu các thông tin về hồ sơ vụ việc khiếu nại tố cáo;

f) Các văn bản chỉ đạo, quyết định giải quyết hoặc kết luận giải quyết cuối cùng cần đính kèm tất cả tệp văn bản gốc vào hồ sơ.

**Điều 8. Quy định đối với cấp lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo phòng, ban**

1. Đối với lãnh đạo đơn vị (Thủ trưởng, Phó thủ trưởng) và lãnh đạo các phòng, ban (Trưởng, Phó phòng, ban):

a) Thường xuyên theo dõi Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam qua mạng để nhận biết thông tin về tiến độ xử lý văn bản của các phòng ban trong cơ quan, kịp thời đôn đốc xử lý các văn bản tồn đọng hay trễ hạn (nếu có);

b) Trường hợp phát hiện văn bản, hồ sơ xử lý trễ hạn, lãnh đạo đơn vị phải kịp thời chỉ đạo, đôn đốc các bộ phận liên quan xử lý khắc phục.

2. Lãnh đạo đơn vị có thể ủy quyền cho cán bộ công chức trong cơ quan thay mình thực hiện: Phân công xử lý hồ sơ; giám sát việc xử lý, tiến độ xử lý của cán bộ được giao thụ lý hồ sơ trong đơn vị.

3. Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam là hệ thống liên thông các đơn vị hành chính nhằm quản lý, theo dõi, chỉ đạo công việc. Chương trình phần mềm của từng đơn vị do Thủ trưởng đơn vị quản lý và có thể ủy quyền, phân công cho các cá nhân quản lý thay.

4. Thủ trưởng đơn vị (hoặc người được Thủ trưởng ủy quyền) phải kiểm tra Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam hàng ngày để kịp thời phát hiện các văn bản, hồ sơ quá hạn.

5. Thủ trưởng đơn vị (hoặc người được Thủ trưởng ủy quyền) chịu trách nhiệm về nội dung thông tin của Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam trong trường hợp kết quả giải quyết được thông tin ra ngoài "Cổng thông tin điện tử tiếp công dân".

6. Thủ trưởng đơn vị ban hành quy chế sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam tại đơn vị và đảm bảo ứng dụng phần mềm trong công việc quản lý và điều hành.

7. Lãnh đạo các phòng ban của đơn vị phải thường xuyên tham gia sử dụng và nhắc nhở, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức của phòng ban thực hiện đúng quy chế này cùng các quy định khác của cơ quan có liên quan.

**Điều 9. Chuyển đổi dữ liệu, tra cứu, tìm kiếm thông tin, báo cáo và công khai thông tin về việc xử lý đơn thư, giải quyết vụ việc khiếu nại tố cáo**

1. Tất cả các hồ sơ (văn bản giấy hay văn bản điện tử của chương trình quản lý khác) còn hiệu lực hoặc trong hạn lưu trữ theo quy định của pháp luật phải được chuyển đổi và cập nhật qua Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam khi đơn vị triển khai phần mềm này của tỉnh.

2. Cán bộ, công chức, viên chức tham gia vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam có quyền tra cứu, tìm kiếm thông tin trên hệ thống để phục vụ công việc theo nhiệm vụ quyền hạn của mình.

3. Cán bộ công chức, viên chức sử dụng chức năng báo cáo để tạo lập các báo cáo, tổng hợp về kết quả xử lý, giải quyết theo yêu cầu của lãnh đạo.

4. Thông tin về tiến độ xử lý hồ sơ của các đơn vị được công khai trên hệ thống "Cổng thông tin điện tử tiếp công dân" của tỉnh để giám sát và đánh giá thi đua của mỗi đơn vị.

## Chương III
## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 10. Trách nhiệm Thanh tra tỉnh**

Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng Uỷ ban nhân dân tỉnh, các Sở, Ban, ngành, Uỷ ban nhân dân tỉnh các huyện, thành phố, các đơn vị liên quan tham mưu Uỷ ban nhân dân tỉnh tỉnh quản lý Nhà nước về lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; tham mưu Uỷ ban nhân dân tỉnh ban hành các văn bản quản lý và điều hành hoạt động của Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam; cấp quyền đăng nhập phần mềm Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo cho cá nhân trên cơ sở danh sách đăng ký của các cơ quan, đơn vị.

1. Xây dựng công cụ sao lưu, bảo toàn dữ liệu Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo; cài đặt, khôi phục Hệ thống khi xảy ra sự cố hỏng phần mềm hoặc cơ sở dữ liệu.

2. Thực hiện báo cáo hiện trạng và tình hình hoạt động của Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo cho Ủy ban nhân dân tỉnh mỗi quý 1 lần. Hàng tháng báo cáo các đơn vị có tỷ lệ xử lý hồ sơ chậm cao (trên 50%) về Ủy ban nhân dân tỉnh để có biện pháp đôn đốc, nhắc nhở.

3. Xây dựng và thực hiện kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ công chức, viên chức của các đơn vị khai thác sử dụng Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo.

4. Thực hiện các chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với công chức thuộc phạm vi quản lý của Thanh tra tỉnh theo quy định của pháp luật và theo phân cấp quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Căn cứ kế hoạch hàng năm lập dự toán kinh phí cho việc quản lý, xây dựng và duy trì Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

**Điều 11. Trách nhiệm Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Bố trí máy chủ tại Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh để cài đặt và vận hành Hệ thống thông tin khiếu nai, tố cáo.

2. Thực hiện chức năng bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, phòng chống virus và các điều kiện kỹ thuật, kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố đường truyền và máy chủ cài đặt hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh.

**Điều 12. Trách nhiệm Sở Tài Chính**

Sở Tài chính phối hợp với Thanh tra tỉnh đề xuất kinh phí duy trì hoạt động và vận hành Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam qua mạng hàng năm trình Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị khác trong việc quản lý và duy trì hoạt động Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam**

Các đơn vị thành viên tham gia Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam qua mạng sử dụng, khai thác hiệu quả phần mềm này phục vụ công tác và kịp thời thông báo cho Thanh tra tỉnh khi có sự cố xảy ra.

**Điều 14. Trách nhiệm của người sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam**

Trong giờ làm việc hành chính tại đơn vị bắt buộc phải sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam để giải quyết công việc.

1. Tần suất kiểm tra và sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam:

a) Đối với lãnh đạo đơn vị (hoặc người được ủy quyền), lãnh đạo phòng ban phải kiểm tra phần mềm vào đầu mỗi ngày làm việc.

b) Đối với cán bộ, công chức phải thường xuyên kiểm tra phần mềm để xử lý kịp thời hồ sơ được giao.

2. Các cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản đăng nhập vào hệ thống phải có trách nhiệm:

a) Bảo vệ mật khẩu sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

b) Quản lý và lưu trữ các văn bản của cá nhân.

c) Chịu trách nhiệm về xử lý văn bản, nội dung thông tin gửi lên mạng.

d) Không truy nhập vào tài khoản của người khác và không cung cấp tài khoản của mình cho người khác để cập nhật văn bản, xử lý văn bản.

e) Thường xuyên kiểm tra Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam để xử lý văn bản được phân công.

f) Khi gặp sự cố phải thông báo cho người phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị quản lý để hướng dẫn và xử lý kịp thời.

3. Khi có sự luân chuyển công tác, cán bộ công chức được cấp tài khoản đăng nhập vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam có trách nhiệm bàn giao lại công việc và tài khoản cho cơ quan chủ quản trước khi thay đổi vị trí công việc. Đồng thời, cơ quan đơn vị quản lý cán bộ, công chức phải có trách nhiệm thông báo với Thanh tra tỉnh để thay đổi loại bỏ quyền truy cập hệ thống của cán bộ, công chức đã thay đổi vị trí công tác và cấp mới quyền truy cập cho cán bộ, công chức tiếp nhận mới.

**Điều 15. Ủy quyền và xử lý khi có sự thay đổi đơn vị công tác**

Người được ủy quyền không được cung cấp mật khẩu hoặc để lộ mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam cho các đơn vị hoặc cá nhân khác làm ảnh hưởng đến quá trình xử lý hồ sơ, tính chính xác cũng như an ninh thông tin của phần mềm.

**Điều 16. Trách nhiệm của các cá nhân liên quan khác**

1. Cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị sử dụng Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam. Phối hợp với Thanh tra tỉnh thường xuyên rà soát, cập nhật các tính năng của Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam qua mạng nhằm bảo đảm:

a) Chỉnh sửa các chức năng chưa đáp ứng để hoàn thiện hệ thống.

b) Chỉnh sửa các lỗi phát sinh của hệ thống.

2. Cán bộ phụ trách công nghệ thông tin phải báo cáo lãnh đạo cơ quan và thông báo ngay cho Thanh tra tỉnh khi phát hiện lỗi do Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Điều 17. Kết nối với các chương trình khác**

Các cơ quan, đơn vị đang sử dụng các phần mềm quản lý khác trong trường hợp phần mềm sử dụng ổn định và đáp ứng chức năng của đơn vị vẫn có thể tiếp tục sử dụng, tuy nhiên phải đảm bảo kết nối được vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam qua mạng để gửi và nhận hồ sơ điện tử. Việc kết nối phải được thực hiện sau khi Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam chính thức vận hành.

Giao Thanh tra tỉnh chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc kết nối vào Hệ thống phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Hà Nam, kịp thời báo cáo và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp xử lý các khó khăn vướng mắc phát sinh./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**
**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Xuân Đông**