SAO Y; SỞ TƯ PHÁP; Thời gian ký: 2026-09-15T08:14:12+07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 73 /2026/QĐ-UBND	*Lào Cai, ngày 11 tháng 9 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống "Phản ánh, góp ý" trên ứng dụng Nền tảng công dân số tỉnh Lào Cai (LaoCai-S)

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/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 148/2025/QH15;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP;

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

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 253/TTr-SKHCN ngày 11 tháng 8 năm 2026;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống "Phản ánh, góp ý" trên ứng dụng Nền tảng công dân số tỉnh Lào Cai (LaoCai-S).

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống "Phản ánh, góp ý" trên ứng dụng Nền tảng công dân số tỉnh Lào Cai (LaoCai-S).

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh; các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TT: Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Cục KTVB&TCTHPL - Bộ Tư pháp;
- Như Điều 3;
- Các Sở: Khoa học và Công nghệ, Tư pháp;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Công báo điện tử, Trung tâm TT&HN tỉnh;
- Các chuyên viên tham mưu;
- Lưu: VT, HCQT, HCC, NC.

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

Giàng Quốc Hưng

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH
Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống "Phản ánh, góp ý" trên ứng dụng Nền tảng công dân số tỉnh Lào Cai (LaoCai-S)

(Kèm theo Quyết định số 73 /2026/QĐ-UBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống "Phản ánh, góp ý" trên ứng dụng Nền tảng công dân số tỉnh Lào Cai (LaoCai-S) (sau đây viết tắt là Ứng dụng LaoCai-S).

2. Quy định này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường; Các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Các cơ quan, đơn vị thuộc khối Đảng, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội; Các Ban của Hội đồng nhân dân các cấp; Các doanh nghiệp, đơn vị cung ứng dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh Lào Cai *(sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh).*

2. Cá nhân, tổ chức gửi thông tin phản ánh, góp ý thông qua Ứng dụng LaoCai-S hoặc Website Công dân số Lào Cai.

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý, trả lời và khai thác thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong quy định này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Phản ánh, góp ý là việc cá nhân, tổ chức gửi thông tin phản ánh về các sự việc, hiện tượng phát sinh tại hiện trường hoặc đóng góp ý kiến liên quan đến công tác quản lý nhà nước, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh thông qua ứng dụng LaoCai-S hoặc trên website Công dân số Lào Cai tại địa chỉ: https://congdanso.laocai.gov.vn.

2. Ứng dụng LaoCai-S là một ứng dụng đa tiện ích trên thiết bị thông minh hoặc trên nền tảng website Công dân số Lào Cai tại địa chỉ: *https://congdanso.laocai.gov.vn* để cá nhân, tổ chức tương tác trực tiếp với các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh và Ủy ban nhân dân xã, phường, cung cấp các chức năng hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp khai thác sử dụng các dịch vụ thông minh, dịch vụ công, mọi giao tiếp trên môi trường số hóa và trên nền tảng Internet… Ứng dụng LaoCai-S có thể được tải về

từ App Store và cài đặt trên điện thoại thông minh đối với Hệ điều hành iOS và tải về từ CH Play đối với Hệ điều hành Android.

3. Cơ quan tiếp nhận ý kiến phản ánh, góp ý, phân phối thông tin phản ánh và công bố kết quả xử lý phản ánh sau khi các cơ quan chức năng chuyên môn xử lý thông tin phản ánh là Trung tâm Công nghệ thông tin (Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh). Người tiếp nhận phản ánh, góp ý là cán bộ Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý.

4. Người tham gia phản ánh, góp ý thông tin là các tổ chức, cá nhân thực hiện gửi thông tin phản ánh, góp ý qua hệ thống.

5. Cơ quan xử lý là: Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có chức năng, nhiệm vụ liên quan đến nội dung thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức.

6. Người xử lý là cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cơ quan, đơn vị có thẩm quyền phân công nhiệm vụ tiếp nhận, kiểm tra, xác minh và giải quyết phản ánh, góp ý.

7. Phản ánh, góp ý phức tạp là các thông tin phản ánh, góp ý có một trong các nội dung như sau:

a) Nội dung phản ánh liên quan đến nhiều lĩnh vực quản lý nhà nước, cần có thời gian thu thập thông tin, tài liệu từ nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau để đối chiếu, kiểm chứng.

b) Nội dung phản ánh có tính chất đặc thù, liên quan đến các vấn đề mới phát sinh chưa có quy định cụ thể của pháp luật hoặc cần ý kiến tham vấn từ cơ quan cấp trên.

c) Nội dung phản ánh gây dư luận xã hội lớn, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi hợp pháp của cơ quan, đơn vị và số đông cá nhân, tổ chức trên địa bàn.

Điều 4. Các thành phần cơ bản của chức năng phản ánh, góp ý trên ứng dụng LaoCai-S và Website Công dân số Lào Cai

1. Chức năng gửi phản ánh, góp ý.

2. Chức năng tiếp nhận và chuyển thông tin phản ánh, góp ý cho cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

3. Chức năng tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, góp ý.

4. Chức năng cập nhật kết quả xử lý thông tin phản ánh, góp ý lên hệ thống.

5. Chức năng tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước.

6. Chức năng thống kê, tổng hợp báo cáo.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý

1. Đảm bảo việc tiếp nhận phản ánh, góp ý hoạt động 24 giờ trong ngày, 07 ngày trong tuần.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch quá trình xử lý phản ánh, góp ý và kết quả xử lý phản ánh, góp ý trên hệ thống *(trừ các thông tin thuộc bí mật nhà nước, bí*

mật đời tư, dữ liệu cá nhân của người gửi phản ánh, góp ý hoặc thông tin có yêu cầu giữ bí mật).

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất.

4. Thủ tục tiếp nhận phản ánh, góp ý và thông báo kết quả phải đơn giản, thuận tiện.

5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định, thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan, đơn vị.

6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức.

7. Trong trường hợp phản ánh 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 chưa được xử lý dứt điểm thì Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh có trách nhiệm báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ xin ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh.

8. Quy trình xử lý, phản ánh phải được thực hiện hoàn toàn trên hệ thống từ khâu tiếp nhận đến xử lý và đăng tải kết quả xử lý trên hệ thống.

9. Bảo đảm tính bí mật, an toàn thông tin cá nhân của người gửi phản ánh, góp ý; tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc, quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật có liên quan trong suốt quá trình thu thập, lưu trữ, xử lý và công khai dữ liệu.

10. Dữ liệu phản ánh, góp ý được lưu trữ tập trung, chuẩn hóa và có khả năng khai thác phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Điều 6. Bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân

1. Việc thu thập, lưu trữ, xử lý và chia sẻ thông tin cá nhân của người tham gia phản ánh, góp ý phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định pháp luật có liên quan.

2. Mục đích xử lý dữ liệu: Dữ liệu cá nhân chỉ được sử dụng cho mục đích xác minh, liên hệ, giải quyết phản ánh, góp ý và đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước.

3. Phạm vi sử dụng và công khai:

a) Thông tin định danh cá nhân *(họ tên, số điện thoại, số định danh, địa chỉ, email)* của người gửi phản ánh, góp ý được ẩn/mã hóa mặc định trên giao diện hiển thị công khai của hệ thống.

b) Chỉ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được giao thẩm quyền tiếp nhận, xác minh, xử lý phản ánh mới được quyền truy cập thông tin cá nhân của người phản ánh trong phạm vi thực hiện nhiệm vụ.

4. Trách nhiệm bảo đảm an toàn dữ liệu: Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh (đơn vị vận hành) có trách nhiệm triển khai các giải pháp kỹ thuật, hạ tầng an toàn thông tin để bảo vệ dữ liệu cá nhân; phòng ngừa, ngăn chặn các hành vi truy cập trái phép, làm rò rỉ, mất mát hoặc biến đổi dữ liệu cá nhân.

5. Xử lý vi phạm: Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, làm lộ bí mật thông tin người gửi phản ánh, góp ý thì tùy theo tính

chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Chương II
HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ THÔNG TIN PHẢN ÁNH, GÓP Ý

Điều 7. Hình thức và thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý

1. Phản ánh, góp ý được thực hiện thông qua các hình thức:

a) Gửi qua chức năng "Phản ánh, góp ý" của ứng dụng LaoCai-S trên thiết bị thông minh.

b) Gửi qua chức năng "Phản ánh, góp ý" trên website Công dân số Lào Cai tại địa chỉ: https://congdanso.laocai.gov.vn

2. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24 giờ trong ngày, 07 ngày trong tuần.

Điều 8. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh, góp ý

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, không viết tắt.

2. Cung cấp đầy đủ, chính xác về địa điểm, thời gian, nội dung phản ánh, góp ý; thông tin liên hệ của người phản ánh (họ tên, số điện thoại hoặc số định danh cá nhân) để phục vụ việc xác minh, tương tác khi cần thiết. Khuyến khích cung cấp thêm hình ảnh, tệp video, file ghi âm (nếu có) hoặc tọa độ định vị (GPS).

3. Thông tin cá nhân của người phản ánh (họ tên, số điện thoại, địa chỉ, email…) được bảo mật mặc định trên hệ thống. Trường hợp nội dung phản ánh có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn, quyền và lợi ích hợp pháp của người phản ánh, đơn vị vận hành hệ thống có trách nhiệm chủ động ẩn/mã hóa toàn bộ thông tin định danh liên quan theo quy định pháp luật.

4. Cá nhân, tổ chức phải chịu toàn bộ trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của thông tin phản ánh, góp ý đã cung cấp.

Chương III
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH, GÓP Ý

Điều 9. Tiếp nhận, phân loại, xác minh thông tin phản ánh, góp ý

1. Thực hiện việc tiếp nhận, xác minh thông tin phản ánh, góp ý là Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh Lào Cai.

2. Người tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý là cán bộ của Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh Lào Cai.

3. Người tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý từ ứng dụng LaoCai-S và trên website Công dân số Lào Cai phải phân loại, xác minh thông tin đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại Điều 7 của Quy định này.

4. Thời gian thực hiện việc tiếp nhận, phân loại và chuyển thông tin phản ánh, góp ý (không quá ½ ngày làm việc) được bắt đầu tính từ thời điểm hệ thống ghi nhận thông tin phản ánh, góp ý đầy đủ thông tin, dữ liệu. Riêng đối với các phản

ánh, góp ý gửi ngoài giờ hành chính, thời điểm này được xác định là đầu giờ làm việc của ngày tiếp theo.

5. Đánh giá và phân loại phản ánh, góp ý

a) Người tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý có trách nhiệm xác minh, phân loại theo lĩnh vực chuyển đến cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có thẩm quyền trả lời phản ánh, góp ý.

b) Đối với các phản ánh, góp ý không đúng phạm vi, nội dung hoặc vi phạm các quy định tại Điều 8 Quy định này, người tiếp nhận thực hiện thao tác **"Từ chối tiếp nhận"** (ghi rõ lý do từ chối trên hệ thống); hệ thống sẽ tự động gửi thông báo qua tin nhắn SMS/thông báo ứng dụng đến người gửi phản ánh, góp ý.

c) Đối với các phản ánh, góp ý chưa đủ nội dung theo yêu cầu tại Điều 8 của Quy định này, người tiếp nhận thực hiện thao tác "Yêu cầu bổ sung thông tin", hệ thống sẽ tự động thông báo đến người gửi phản ánh, góp ý để xác minh và bổ sung thông tin.

d) Đối với các phản ánh, góp ý đáp ứng đầy đủ yêu cầu, người tiếp nhận thực hiện chuyển phản ánh, góp ý đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý. Khi đó Hệ thống sẽ tự động gửi tin nhắn SMS/ thông báo đến người gửi phản ánh, góp ý.

6. Thời hạn chuyển phản ánh, góp ý đến cơ quan, đơn vị xử lý:

Đối với phản ánh, góp ý tiếp nhận trong giờ hành chính: Không quá 02 giờ làm việc kể từ thời điểm hệ thống tiếp nhận thông tin.

Đối với phản ánh, góp ý tiếp nhận ngoài giờ hành chính, ngày lễ, ngày nghỉ: Không quá 24 giờ kể từ thời điểm hệ thống tiếp nhận thông tin

Điều 10. Xử lý phản ánh, góp ý của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh

1. Các bước xử lý phản ánh:

a) Bước 1: Người được phân công tiếp nhận thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý do Bộ phận Giám sát, điều hành thông tin IOC chuyển đến qua hệ thống Ứng dụng LaoCai-S.

b) Bước 2: Người được phân công tiếp nhận xử lý phản ánh, góp ý thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh, góp ý, cụ thể như sau:

Trường hợp thuộc thẩm quyền cơ quan, đơn vị xử lý sẽ thực hiện báo cáo lãnh đạo cơ quan, đơn vị về nội dung phản ánh, góp ý. Lãnh đạo cơ quan, đơn vị chỉ đạo xử lý. Sau khi có kết quả xử lý, người được phân công tiếp nhận xử lý phản ánh, góp ý thực hiện cập nhật kết quả xử lý (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý phản ánh, góp ý quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) kèm theo hình ảnh, tài liệu minh chứng (nếu có) lên hệ thống và tiến hành kết thúc phản ánh, góp ý. Kết quả xử lý phản ánh, góp ý sẽ được chuyển đến Bộ phận Giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh để chuyển đến cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, góp ý hoặc cập nhật lên hệ thống.

Trường hợp phản ánh, góp ý không thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, người được phân công tiếp nhận xử lý phản ánh, góp ý thực hiện trả lại thông qua

chức năng “Trả lại” trên hệ thống, thời gian không quá 04 giờ làm việc kể từ khi phản ánh, góp ý chuyển đến, đồng thời ghi rõ cụ thể nguyên nhân, căn cứ.

Trường hợp trong một nội dung phản ánh, góp ý có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị xử lý thì Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC gửi phản ánh, góp ý đến cơ quan chủ trì xử lý. Cơ quan chủ trì xử lý có trách nhiệm trao đổi với các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý trả lời phản ánh, góp ý.

Trường hợp một phản ánh, góp ý có nhiều nội dung do nhiều đơn vị khác nhau xử lý thì cán bộ tiếp nhận của Bộ phận Giám sát, điều hành thông tin IOC có trách nhiệm phân loại nội dung phản ánh, góp ý thành các nội dung riêng để gửi từng cơ quan, đơn vị xử lý.

Trường hợp phản ánh, góp ý chuyển đến các cơ quan, đơn vị nhưng các cơ quan, đơn vị đều không nhận thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị mình thì Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh.

2. Thời hạn xử lý:

a) 03 (ba) ngày làm việc đối với các phản ánh, góp ý thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

b) 07 (bảy) ngày làm việc đối với những phản ánh, góp ý cần có sự phối hợp của nhiều cơ quan, đơn vị.

c) Đối với các phản ánh, góp ý phức tạp (theo định nghĩa tại khoản 7 Điều 3), thời hạn xử lý tối đa không quá 10 (mười) ngày làm việc.

3. Quy trình xác định và xử lý phản ánh, góp ý phức tạp:

a) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, góp ý có thẩm quyền quyết định việc xác định một phản ánh là "phức tạp" dựa trên các tiêu chí quy định tại khoản 7 Điều 3 Quy định này.

b) Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận, người được phân công xử lý phải thực hiện thao tác đánh dấu "phức tạp" trên hệ thống, nêu rõ lý do và dự kiến thời hạn xử lý để thông báo đến Bộ phận Giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh và người gửi phản ánh được biết.

c) Trường hợp nội dung phản ánh đặc thù, vượt quá khả năng xử lý hoặc cần thời gian dài hơn 10 (mười) ngày làm việc, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, góp ý phải có văn bản báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Khoa học và Công nghệ) để xin ý kiến chỉ đạo, đồng thời cập nhật trạng thái tạm dừng xử lý trên hệ thống để thông báo cho cá nhân, tổ chức phản ánh.

Điều 11. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh, góp ý

1. Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, góp ý được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh, góp ý được kiểm tra trước khi công khai cho cá nhân, tổ chức trên hệ thống (Mẫu thông tin kết quả xử lý phản ánh, góp ý quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này).

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý thông tin phản ánh, góp ý sẽ được thông báo riêng cho cá nhân, tổ chức (không công khai trên hệ thống).

c) Trường hợp các thông tin phản ánh, góp ý 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 việc trả lời kết quả phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước.

2. Thời gian thực hiện: Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh phải thực hiện không quá 02 giờ (kể cả ngoài giờ làm việc, các ngày nghỉ, ngày lễ) kể từ khi kết quả xử lý phản ánh được cơ quan, đơn vị xử lý phê duyệt.

Điều 12. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, góp ý có thể trao đổi, phản hồi lại thông tin để làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan, đơn vị xử lý.

2. Cá nhân, tổ chức có thể đánh giá trên hệ thống về kết quả xử lý theo các mức độ: Hài lòng; Chấp nhận và Không hài lòng.

3. Người xử lý tiếp nhận tại Bộ phận Giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh có trách nhiệm theo dõi phản hồi của các cá nhân, tổ chức đối với các kết quả xử lý. Trường hợp cần làm rõ thông tin xử lý thì tiếp tục thực hiện tiếp nhận và chuyển đến cơ quan, đơn vị xử lý.

Điều 13. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh (Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh) trực tiếp vận hành hệ thống có trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân và lưu trữ tất cả các thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức để cung cấp cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền khi được yêu cầu.

2. Công khai thông tin thống kê các phản ánh, góp ý theo lĩnh vực, tình trạng giải quyết, đơn vị hành chính và quy trình tiếp nhận, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để cá nhân, tổ chức có thể theo dõi, giám sát.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin

1. Vận hành kỹ thuật, đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin, công tác an toàn, an ninh thông tin để hệ thống vận hành ổn định, liên tục.

2. Phân công viên chức theo dõi và hỗ trợ các cơ quan, đơn vị xử lý phản hồi các phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức theo quy định.

3. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ với Sở Khoa học và Công nghệ và Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, góp ý của người dân trên hệ thống.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chỉ đạo Trung tâm Công nghệ thông tin để thực hiện việc tiếp nhận, chuyển nội dung phản ánh, góp ý đến các cơ quan, đơn vị xử lý theo quy định; cập nhật kết quả xử lý lên hệ thống; tương tác với người dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

2. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện xử lý phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức trên hệ thống.

Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị tuyên truyền rộng rãi về chức năng của hệ thống để người dân được biết và sử dụng.

3. Chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy định này và đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung khi cần thiết.

4. Tham mưu, đề xuất nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống để phù hợp với nhu cầu thực tế theo từng giai đoạn phát triển của tỉnh.

5. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho người được phân công xử lý của các cơ quan, đơn vị.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, góp ý

1. Các cơ quan, đơn vị xử lý phân công 01 cán bộ làm đầu mối tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh, góp ý đối với lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

Khi thay đổi nhân sự phải gửi văn bản thông báo về Trung tâm Công nghệ thông tin (Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC) để cập nhật tài khoản, thông tin người xử lý trên hệ thống.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy tính, đường truyền internet, ...) để kết nối và sử dụng hệ thống, đảm bảo phục vụ tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh, góp ý.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

4. Thực hiện việc cấp tài khoản cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc (MTTQ) Việt Nam các cấp để theo dõi, giám sát tình hình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên hệ thống đối với các phản ánh liên quan đến lợi ích hợp pháp của cộng đồng, dân cư.

5. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm, quá thời hạn xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh Lào Cai.

6. Triển khai hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tăng cường góp ý, sử dụng hệ thống và tuyên truyền cho người thân tham gia phản ánh các vấn đề bức xúc của xã hội để góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân trên địa bàn tỉnh.

7. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và UBND các xã, phường tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn người dân sử dụng hệ thống.

8. Các cơ quan đơn vị phối hợp với Ủy ban MTTQ và các đoàn thể chính trị - xã hội các cấp trong việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, đặc biệt là đồng bào

dân tộc thiểu số tại vùng sâu, vùng xa sử dụng ứng dụng để đảm bảo quyền tiếp cận thông tin và quyền giám sát của nhân dân.

9. Triển khai tuyên truyền thông qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở và các buổi họp thôn. Điều này giúp người dân nắm bắt được quyền lợi phản ánh ngay cả khi không thường xuyên truy cập mạng internet.

10. Chỉ đạo cán bộ xử lý phối hợp chặt chẽ với Bộ phận giám sát, điều hành thông tin IOC tỉnh Lào Cai trong việc xác định rõ thẩm quyền của cơ quan, đơn vị xử lý.

11. Trong quá trình thực hiện, nếu có các vấn đề phát sinh mới chưa phù hợp hoặc chưa được quy định rõ ràng, các cơ quan, đơn vị gửi kiến nghị về Trung tâm Công nghệ thông tin để tổng hợp, báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Tham mưu, đề xuất đưa kết quả xử lý phản ánh của các cơ quan, đơn vị quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ định kỳ của các cơ quan, đơn vị và các cá nhân có liên quan.

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước được khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua hệ thống để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin qua hệ thống được khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm quy định thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện Quy định này; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường tổ chức thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ quyền hạn được giao; bảo đảm nguồn lực, nhân lực và điều kiện cần thiết để vận hành, khai thác hiệu quả hệ thống "Phản ánh, góp ý" trên Ứng dụng LaoCai-S.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

Phụ lục
MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, GÓP Ý

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** **-------**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** **----------**
Số: /	*Lào Cai, ngày tháng năm*

Kính gửi: [cá nhân/tổ chức]

[Đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả xử lý phản ánh, góp ý của [cá nhân/tổ chức] như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý]

Chúng tôi cảm ơn [cá nhân/tổ chức] và mong tiếp tục nhận được phản ánh, góp ý.

Trân trọng./.

Nơi nhận: - Như trên; - Sở Khoa học và Công nghệ; - Trung tâm CNTT; - Lưu: VT.	**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ** *(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*