

QUYẾT ĐỊNH

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

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; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP của Chính phủ Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 108/TTr-SKHCCN ngày 17 tháng 10 năm 2025;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 05 tháng 12 năm 2025 và bãi bỏ Quyết định số 17/2024/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 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.

Điều 3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra văn bản & QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Vụ Pháp luật - Văn phòng Chính phủ;
- TT.TU, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- VPTU và các cơ quan thuộc Tỉnh ủy;
- UB MTTQ tỉnh;
- VP ĐĐBQH và HĐND tỉnh; các Ban của HĐND tỉnh;
- VP UBND tỉnh;
- LĐVP, KGVX;
- + TTTT: 01 bản giấy, 01 bản điện tử (đăng Công báo);
- Lưu: VT, KGVX.

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

Mai Sơn

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị
trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị tỉnh Bắc Ninh
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về phản ánh hiện trường, phản ánh giải quyết thủ tục hành chính và phản ánh doanh nghiệp thông qua ứng dụng Phản ánh kiến nghị trên thiết bị di động (sau đây gọi tắt là Ứng dụng) trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh; quy định trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý và tuyên truyền hướng dẫn phản ánh kiến nghị; trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị trên thiết bị di động.

2. Quy chế này 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).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã); các cá nhân, tổ chức khác có thẩm quyền tham gia quản lý, sử dụng Ứng dụng để tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh kiến nghị trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

2. Các cá nhân, tổ chức gửi phản ánh kiến nghị qua Ứng dụng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Phản ánh hiện trường là phản ánh kiến nghị có hình ảnh hoặc video hiện trường.

2. Phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính là phản ánh kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Phản ánh của doanh nghiệp là phản ánh kiến nghị về các hành vi của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức cản trở, gây khó khăn làm ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động sản xuất, kinh doanh doanh nghiệp.

4. Ứng dụng Phản ánh kiến nghị là Hệ thống thông tin dùng chung cấp tỉnh phục vụ các hoạt động liên quan tới tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị.

5. Cơ quan, đơn vị xử lý, giám sát là các cơ quan Nhà nước, các đơn vị, tổ chức được giao nhiệm vụ xử lý, giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị.

6. Người xử lý, giám sát là người được cơ quan, đơn vị phân công xử lý, giám sát phản ánh kiến nghị.

7. Doanh nghiệp được gọi chung là bao gồm doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành.
2. Bảo đảm tính công khai, minh bạch.
3. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận phản ánh kiến nghị và thông báo kết quả 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 liên quan.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc xử lý, lưu trữ dữ liệu về phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
7. Trong 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 phải báo cáo, tham mưu với cấp trên trực tiếp xem xét, chỉ đạo.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh kiến nghị

1. 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.
2. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.
3. 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 tương 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.

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.
2. 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.

Phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính, phản ánh của doanh nghiệp phải trung thực, khách quan, rõ ràng, chính xác.

3. 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.

4. Không đăng tải nhiều lần phản ánh về cùng một sự việc gây trùng lặp dữ liệu.

Điều 7. Thời gian xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị

Thời gian xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị là 07 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.

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh kiến nghị

1. 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.

2. Bộ phận, cá nhân được giao xử lý thực hiện kiểm tra, xác định phạm vi, thẩm quyền xử lý đối với thông tin phản ánh kiến nghị được chuyển đến theo quy định.

3. Xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Đối với thông tin phản ánh kiến nghị đã tiếp nhận, cơ quan, đơn vị xử lý thực hiện theo quy trình xử lý trong nội bộ của cơ quan, đơn vị.

b) Kết quả xử lý phải được chụp ảnh lại (nếu có) và được công khai trên ứng dụng Phản ánh kiến nghị.

c) Đối với những phản ánh thuộc thẩm quyền của đơn vị không có trong ứng dụng phản ánh kiến nghị thì đơn vị đang xử lý phải làm văn bản tới đơn vị đó và chụp ảnh gửi lên ứng dụng phản ánh kiến nghị.

d) Đối với những phản ánh thuộc thẩm quyền của đơn vị khác, đơn vị tiếp nhận phản ánh có trách nhiệm chuyển tiếp phản ánh tới đơn vị đó để tiếp tục xử lý. Trong trường hợp đơn vị được chuyển tiếp phản ánh xác định đó không thuộc phạm vi xử lý của đơn vị mình thì đơn vị đó có trách nhiệm chuyển tiếp phản ánh đó lên cơ quan cấp trên.

đ) Đối với những phản ánh vi phạm quy chế, cán bộ đầu mối tiếp nhận chịu trách nhiệm ẩn phản ánh đó.

4. Giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị

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 giám sát việc xử lý phản ánh kiến nghị đối với các lĩnh vực quản lý.

5. 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.

Điều 9. Ân phản ánh vi phạm

Đối với những phản ánh vi phạm quy định tại Điều 6, cán bộ đầu mối tiếp nhận có trách nhiệm ân phản ánh để giảm thiểu tác động tiêu cực tới cộng đồng và xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Phản ánh bị ân không được công khai nhưng được theo dõi bởi cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo việc giải quyết phản ánh kiến nghị được thực hiện nghiêm túc, không bỏ sót. Không được lợi dụng chức năng ân phản ánh để thoái thác trách nhiệm xử lý.

Điều 10. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền trao đổi, phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan xử lý.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin phản hồi từ kết quả giải quyết của cá nhân, tổ chức.

3. Cá nhân, tổ chức khi nhận được kết quả xử lý phản ánh, thực hiện đánh giá mức độ hài lòng đối với kết quả xử lý. Việc đánh giá cần khách quan trên cơ sở quy định pháp luật, tình hình thực tế và vì sự phát triển của toàn xã hội. Nội dung trao đổi phải tuân thủ quy định tại Điều 6 Quy chế này.

Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ

Các phản ánh được thống kê theo lĩnh vực, tình trạng giải quyết, đơn vị hành chính và kết quả tiếp nhận, xử lý trên Ứng dụng được công khai để cá nhân, tổ chức có thể theo dõi, giám sát.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Trách nhiệm trong việc quản lý Ứng dụng phản ánh kiến nghị

a) 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. Hàng năm rà soát, lập dự toán kinh phí báo cáo UBND tỉnh xem xét, phê duyệt để bảo trì, nâng cấp, mở rộng chức năng, chỉnh sửa để ứng dụng đáp ứng các yêu cầu thực tiễn, nhu cầu quản lý của các cơ quan, đơn vị, cán bộ xử lý và nhu cầu của nhân dân trong tương tác với chính quyền trên môi trường số.

b) Tổ chức cấp tài khoản cho các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, các cá nhân có liên quan để xử lý phản ánh kiến nghị, cập nhật danh mục các lĩnh vực, vấn đề phản ánh để thuận lợi trong việc phân loại phản ánh và phân tích dữ liệu.

c) Giám sát, theo dõi, đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời xử lý phản ánh kiến nghị; cung cấp dữ liệu về tình hình xử lý phản ánh kiến nghị cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương để chỉ đạo; tham mưu

UBND tỉnh trong việc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời.

d) Phối hợp, cung cấp số liệu về kết quả xử lý phản ánh kiến nghị để Sở Nội vụ đánh giá, xếp hạng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác cải cách hành chính của tỉnh.

đ) Phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng Ứng dụng phản ánh kiến nghị rộng rãi tới người dân, doanh nghiệp. Xây dựng, tổ chức kênh truyền thông đa phương tiện về công tác xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương và doanh nghiệp; nắm bắt tình hình phản ánh, dư luận, tư tưởng, nguyện vọng của nhân dân trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

e) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này.

g) Báo cáo số liệu tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị hàng tháng gửi các cơ quan có thẩm quyền, cơ quan, tổ chức có chức năng giám sát, phản biện xã hội, cơ quan báo chí, truyền thông.

2. Trách nhiệm trong việc quản trị vận hành ứng dụng

a) Quản trị, vận hành, bảo đảm các điều kiện kỹ thuật để ứng dụng hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ.

b) Bảo đảm an toàn an ninh thông tin, quản lý quyền truy cập của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản.

c) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho các tổ chức, cá nhân trong việc sử dụng; tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng Ứng dụng phản ánh kiến nghị rộng rãi tới người dân, doanh nghiệp.

d) Phân tích dữ liệu, báo cáo về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Tuyên truyền rộng rãi trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh về hoạt động của Ứng dụng phản ánh kiến nghị để cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

2. Có trách nhiệm 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.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Tham mưu, đề xuất đưa kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Giám sát, theo dõi, đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời xử lý phản ánh kiến nghị của doanh nghiệp; cung cấp dữ liệu về tình hình xử lý phản

ánh kiến nghị cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương để chỉ đạo; tham mưu UBND tỉnh trong việc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời của doanh nghiệp.

2. Tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn sử dụng ứng dụng Phản ánh kiến nghị rộng rãi tới doanh nghiệp.

Điều 16. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành

1. Theo dõi, đôn đốc và chỉ đạo phối hợp xử lý phản ánh kiến nghị thuộc lĩnh vực quản lý.

2. Sử dụng dữ liệu thống kê về phản ánh, kiến nghị trong lĩnh vực quản lý trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành, trong xây dựng chính sách và trong chỉ đạo điều hành.

3. Đề xuất, góp ý về việc chỉnh sửa, mở rộng, nâng cấp ứng dụng phản ánh kiến nghị, gửi Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp.

Điều 17. Trách nhiệm của Báo và Phát thanh, truyền hình Bắc Ninh

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên báo, sóng phát thanh và truyền hình về hoạt động của ứng dụng để các tổ chức, cá nhân biết, tham gia phản ánh kiến nghị.

Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh kiến nghị

1. Ban hành quy định xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị mình trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày Quy chế này được ban hành.

2. Các cơ quan xử lý phải có trách nhiệm cử một lãnh đạo làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Ứng dụng và một cán bộ quản lý tài khoản của cơ quan, đơn vị mình. Khi thay đổi đầu mối phải gửi văn bản đề nghị điều chỉnh, cập nhật lại tài khoản đến Sở Khoa học và Công nghệ để cập nhật thông tin người xử lý trên Ứng dụng.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cán bộ xử lý.

4. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm trễ xử lý hoặc không xử lý đối với các phản ánh được tiếp nhận qua Ứng dụng.

5. Theo dõi, đôn đốc xử lý phản ánh kiến nghị trên địa bàn; Định kỳ hàng tháng, UBND cấp xã chỉ đạo xem xét lại và có biện pháp xử lý phù hợp đối với

các phản ánh kiến nghị đã bị ản, các phản ánh kiến nghị bị đánh giá mức độ hài lòng một sao, các phản ánh kiến nghị vi phạm quy định nhưng chưa được ản.

6. Sử dụng kết quả xử lý phản ánh kiến nghị trong đánh giá các phòng, đơn vị trên địa bàn.

7. Đề xuất, góp ý về việc chỉnh sửa, mở rộng, nâng cấp ứng dụng phản ánh kiến nghị, gửi Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp.

Điều 19. Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị

1. Xác định đúng nội dung, địa bàn gửi phản ánh kiến nghị, tránh gửi phản ánh kiến nghị đến cơ quan, đơn vị không thuộc thẩm quyền giải quyết, xử lý phản ánh kiến nghị. Cá nhân, tổ chức hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác và đầy đủ của thông tin phản ánh; không được lợi dụng phản ánh kiến nghị để thực hiện các hành vi trái pháp luật.

2. Phản ánh kiến nghị vì sự văn minh, tiến bộ, lợi ích chung của cộng đồng và toàn xã hội.

3. Tuân thủ quy định tại Điều 4, Điều 6 của Quy chế này, về tương tác, đánh giá kết quả xử lý và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 20. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc bất cập, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.