|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂNTỈNH BẮC GIANG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc**  |
| Số: /2023/QĐ-UBND | *Bắc Giang, ngày tháng năm 2023* |

**QUYẾT ĐỊNH**

DỰ THẢO 1

**Ban hành Quy định triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bắc Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

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

*Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;*

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 củaChính phủ Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức vềquy định hành chính;

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số /TTr-STTTT ngày tháng năm 2023.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bắc Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày tháng năm 2023.

**Điều 3.** Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND huyện, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn; các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Như Điều 3;- Văn phòng Chính phủ;- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;- Đoàn ĐBQH tỉnh;- Ủy ban MTTQVN và các tổ chức CT-XH tỉnh;- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;- VP UBND tỉnh: LĐVP, TKCT, các phòng, đơn vị, Trung tâm TT (đăng công báo);- Lưu: VT, KGVX.Cường. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂNKT. CHỦ TỊCH****PHÓ CHỦ TỊCH****Mai Sơn** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂNTỈNH BẮC GIANG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc**  |

**QUY ĐỊNH**

**Triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường**

**tỉnh Bắc Giang**

 *(Kèm theo Quyết định số /2023/QĐ-UBND ngày tháng năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về nguyên tắc, quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức; trách nhiệm và cơ chế phối hợp trong triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bắc Giang. Trừ các nội dung thông tin phản ánh thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo và các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng cho các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn; các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị) và các tổ chức, cá nhân tham gia Hệ thống thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bắc Giang.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Phản ánh hiện trường là việc tổ chức, cá nhân thông qua các kênh thông tin phản ánh để chuyển thông tin phản ánh đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh thông qua việc ghi nhận trực tiếp hiện trường từ các ứng dụng trên nền tảng internet, mạng thông tin liên lạc khác.

3. Kênh thông tin phản ánh: Là kênh giao tiếp trên môi trường mạng của các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân hoặc qua hệ thống tổng đài tiếp nhận phản ánh để thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường, cụ thể:

a) Ứng dụng trên giao diện Web, tại địa chỉ: <https://pakn.bacgiang.gov.vn>;

b) Ứng dụng trên thiết bị di động: Bac Giang – C;

c) Trang Zalo, tại địa chỉ: <https://zalo.me/paknbg>;

d) Hệ thống tổng đài tiếp nhận phản ánh, đầu số:

3. Cơ quan chủ trì Hệ thống: Là các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì vận hành và tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Kênh thông tin phản ánh.

4. Cơ quan xử lý: Là các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

5. Nhân sự tiếp nhận phản ánh: Là công chức, viên chức, người lao động trong Cơ quan chủ trì Hệ thống được giao nhiệm vụ tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Kênh thông tin phản ánh.

6. Nhân sự xử lý: Là công chức, viên chức, người lao động trong các cơ
quan xử lý được Cơ quan xử lý phân công nhiệm vụ xử lý các ý kiến
phản ánh hiện trường theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy định này.

7. Đầu mối tiếp nhận xử lý: Là công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan xử lý được Cơ quan xử lý phân công nhiệm vụ làm đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được giao cho cơ quan xử lý.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ
thể, rõ ràng, thống nhất.

4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.

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 xử lý.

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

7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.

8. Trong trường hợp phản ánh của tổ chức, cá nhân có liên quan đến nhiều Cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

**Điều 5. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh hiện trường**

1. Thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân phải được tiếp nhận qua Kênh thông tin phản ánh.

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

3. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

4. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác.

5. Cung cấp đầy đủ thông tin về Họ tên, số căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

6. Tổ chức, cá nhân phải chịu trách nhiệm toàn bộ trước pháp luật về tính
trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

7. Thông tin cá nhân người phản ánh được thu thập, cập nhật, sửa đổi, sử dụng theo quy định tại Điều 17, Điều 18 Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/11/2015 và cá văn bản pháp luật khác có liên quan.

**Chương II**

**QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

**Mục 1**

**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, BIÊN TẬP VÀ CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

 **Điều 6. Quy trình tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường**

1. Xác thực thông tin phản ánh hiện trường

a) Nhân sự tiếp nhận phản ánh kiểm tra thông tin phản ánh đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại khoản 1, khoản 3, khoản 4 và khoản 5 Điều 5 Quy định này.

b) Nhân sự tiếp nhận sử dụng Hệ thống tổng đài tiếp nhận phản ánh để gọi trực tiếp cho tổ chức, cá nhân gửi phản ánh để xác thực độ chính xác thông tin phản ánh.

2. Tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường

a) Trong trường hợp việc xác thực thông tin tại khoản 1 Điều này không chính xác, Nhân sự tiếp nhận thực hiện từ chối tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 9 Quy định này.

b) Trong trường hợp việc xác thực thông tin tại khoản 1 Điều này là chính xác, Nhân sự tiếp nhận thực hiện tiếp nhận phản ánh và chuyển đến Cơ quan xử lý. Cơ quan xử lý có thể là một hoặc nhiều tùy vào nội dung phản ánh.

3. Thông tin phản ánh được phân phối từ Cơ quan chủ trì Hệ thống đến Cơ quan xử lý thông qua Đầu mối tiếp nhận trên ứng dụng nghiệp vụ của nhân sự xử lý:

a) Trên giao diện Web, tại địa chỉ: <http://quantripakn.bacgiang.gov.vn>.

b) Ứng dụng trên thiết bị di động: BG-PAHT

4. Thời gian thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh: Trong vòng 01 giờ làm việc sau khi có phản ánh.

**Điều 7. Quy trình xử lý thông tin phản ánh hiện trường**

1. Tiếp nhận xử lý thông tin phản ánh hiện trường

a) Đầu mối tiếp nhận thực hiện kiểm tra, xác định phạm vi, thẩm quyền xử lý đối với thông tin phản ánh được phân phối từ Cơ quan chủ trì Hệ thống.

b) Thực hiện tiếp nhận xử lý thông tin đối với trường hợp đúng phạm vi, thẩm quyền xử lý.

c) Thực hiện không tiếp nhận xử lý, trả lại Cơ quan chủ trì Hệ thống đồng thời hỗ trợ cung cấp thông tin đơn vị có thẩm quyền xử lý để Cơ quan chủ trì Hệ thống thực hiện phân phối lại Cơ quan xử lý.

d) Thời gian tiếp nhận xử lý thông tin phản ánh hiện trường là 02 giờ làm việc.

2. Xử lý thông tin phản ánh tiếp nhận

a) Đối với thông tin xử lý đã tiếp nhận, Cơ quan xử lý thực hiện xử lý thông tin phản ánh tiếp nhận theo quy trình xử lý thông tin phản ánh hiện trường nội bộ của đơn vị (nội dung thông tin kết quả xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy định này); kết quả xử lý của Cơ quan xử lý phải được Lãnh đạo có thẩm quyền của Cơ quan xử lý phê duyệt; kết quả xử lý của Cơ quan xử lý sau khi được phê duyệt sẽ được tự động chuyển về Nhân sự tiếp nhận phản ánh của Cơ quan chủ trì Hệ thống.

b) Quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị được cấu hình xử lý và thực hiện trực tiếp trên ứng dụng nghiệp vụ của nhân sự xử lý theo quy định tại khoản 3 Điều 6 Quy định này.

c) Thời gian thực hiện xử lý thông tin phản ánh tiếp nhận được thực hiện theo quy định của từng Cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc. Đối với các phản ánh phải thực hiện quy trình xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

**Điều 8. Quy trình biên tập và công khai kết quả xử lý thông tin phản ánh hiện trường**

1. Nhân sự tiếp nhận phản ánh thực hiện kiểm tra thông tin kết quả xử lý nhận được theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 7 Quy định này; nội dung thông tin kiểm tra theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy định này.

a) Trường hợp kết quả xử lý được biên tập đúng Mẫu quy định, Nhân sự tiếp nhận thực hiện công khai trên Kênh thông tin phản ánh.

b) Trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo theo Mẫu quy định, Nhân sự tiếp nhận yêu cầu Cơ quan xử lý điều chính, cập nhật lại kết quả xử lý.

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý
thông tin phản ánh hiện trường sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức tương ứng và không được công khai trên Kênh thông tin phản ánh.
2. Trường hợp các thông tin phản ánh hiện trường trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh hiện trường phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước hoặc những nội dung khác do Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.
3. Thời gian thực hiện biên tập và công khai kết quả xử lý thông tin phản ánh hiện trường: Trong vòng 01 giờ làm việc.

 **Điều 9. Từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường**

 Nhân sự tiếp nhận phản ánh thực hiện từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trong các trường hợp sau:

1. Thông tin phản ánh hiện trường bị trùng của cùng 01 cá nhân, tổ chức gửi.
2. Thông tin phản ánh hiện trường có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhầm hoặc dùng thử hệ thống.
3. Thông tin phản ánh hiện trường yêu cầu phải xác minh (gọi điện thoại, gửi SMS, email) nếu sau 01 giờ làm việc vẫn xác minh không thành công.

**Mục 2**

 **LƯU TRỮ THÔNG TIN, DỮ LIỆU; TƯƠNG TÁC ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

**Điều 10. Lưu trữ thông tin, dữ liệu**

1. Toàn bộ thông tin, dữ liệu về tiếp nhận, xử lý phản ảnh hiện trường trên Kênh tiếp nhận phản ánh được lưu trữ tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh đặt tại Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định hiện hành về lưu trữ điện tử.

2. Việc lưu trữ thông tin, dữ liệu xử lý phản ánh hiện trường của Cơ quan xử lý được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

**Điều 11. Tương tác, đánh giá kết quả xử lý thông tin phản ánh hiện trường**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện gửi tương tác trên Kênh tiếp nhận phản ánh (ứng dụng Web và ứng dụng trên thiết bị di động) để yêu cầu Cơ quan xử lý phản hồi, làm rõ hơn kết quả xử lý.

2. Kênh tiếp nhận phản ánh (ứng dụng Web và ứng dụng trên thiết bị di động) phải có chức năng cho phép tổ chức, cá nhân gửi tương tác, đánh giá kết quả xử lý phản ánh hiện trường của Cơ quan xử lý theo các mức độ:

a) Rất hài lòng

b) Hài lòng

c) Chấp nhận được

d) Không hài lòng

**Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 12. Trách nhiệm của Cơ quan xử lý**

1. Cơ quan xử lý có trách nhiệm lập danh sách Lãnh đạo, Đầu mối tiếp nhận, Nhân sự xử lý và phân công trách nhiệm xử lý cụ thể theo quy trình xử lý thông tin phản ánh hiện trường nội bộ thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị, gửi về Cơ quan chủ trì Hệ thống để tạo lập tài khoản, quy trình xử lý trên Hệ thống; trong trường hợp có biến động nhân sự, trong vòng 05 ngày làm việc, phải có văn bản kiện toàn, điều chỉnh, bổ sung gửi về Cơ quan chủ trì Hệ thống để cập nhật, điều chỉnh, bổ sung kịp thời.

2. Xây dựng và ban hành quy trình xử lý nội bộ thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi quản lý.

3. Đối với Cơ quan xử lý là các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh phải có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý; thực hiện xác định thẩm quyền xử lý và chuyển xử lý đến đơn vị có thẩm quyền xử lý để thực hiện xử lý thông tin phản ánh hiện trường theo quy định tại Điều 7 Quy định này.

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

5. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Kênh thông tin phản ánh, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Bắc Giang văn minh, sạch đẹp.

6. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm
xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin phản ánh hiện trường được tiếp nhận từ Cơ quan chủ trì Hệ thống.

**Điều 13. Trách nhiệm của Cơ quan chủ trì Hệ thống**

1. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các Cơ quan xử lý thực hiện xử lý các thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn quy định.

2. Chủ trì, phối hợp với Các cơ quan xử lý đề xuất bổ sung, cập nhật các phạm vi, lĩnh vực được phép tiếp nhận ý kiến của tổ chức, cá nhân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Bắc Giang.

3. Chủ trì tạo lập tài khoản theo đề xuất của Cơ quan xử lý, đảm bảo tuân thủ quy trình tiếp nhận, xử lý, biên tập và công khai kết quả xử lý thông tin phản ánh hiện trường theo quy định tại Điều 6, Điều 7 và Điều 8 Quy định này và quy trình xử lý thông tin phản ánh hiện trường nội bộ của Cơ quan xử lý.

4. Thực hiện báo cáo định kỳ tình hình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau:

a) Tên báo cáo, nội dung báo cáo theo Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

b) Đối tượng thực hiện báo cáo: Cơ quan chủ trì Hệ thống.

c) Cơ quan nhận báo cáo: UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông).

d) Thời hạn gửi báo cáo định kỳ theo quy định tại Điều 7, thời gian chốt số liệu báo cáo theo quy định tại Điều 6, hình thức, phương thức gửi, nhận báo cáo định kỳ được thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 1, điểm a khoản 2, Điều 5 của Quy định Chế độ báo cáo định kỳ thực hiện trên địa bàn tỉnh Bắc Giang ban hành kèm theo Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 11/9/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang.

đ) Tần suất thực hiện báo cáo: Báo cáo sáu tháng, một năm.

5. Khi phát hiện có sự cố về mặt kỹ thuật hoặc nguy cơ mất an toàn, an ninh thông tin trên Kênh thông tin phản ánh, phải báo cáo kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý theo quy định.

**Điều 14. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về đảm bảo duy trì hoạt động ổn định, thông suốt, an toàn an ninh thông tin cho hạ tầng kỹ thuật phục vụ Kênh thông tin phản ánh.

2. Chủ trì tham mưu, đề xuất các giải pháp nâng cấp cho hạ tầng kỹ thuật, phần mềm ứng dụng đảm bảo duy trì hoạt động hiệu quả cho Kênh thông tin phản ánh và phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương.

3. Chủ trì tổ chức tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho các Cơ quan xử lý để vận hành, khai thác Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường phục vụ xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân đạt hiệu quả tốt nhất.

4. Cung cấp theo quy định pháp luật các thông tin cá nhân liên quan đến người gửi phản ánh cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

**Điều 15. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí hoạt động cho Kênh thông tin phản ánh trong dự toán ngân sách hằng năm, bảo đảm theo quy định pháp luật hiện hành về phân cấp ngân sách nhà nước; hướng dẫn các đơn vị sử dụng kinh phí đúng quy định.

**Điều 16. Các tổ chức, cá nhân tham gia phản ánh hiện trường trên Kênh thông tin phản ánh**

1. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin phản ánh hiện trường mà mình cung cấp trên Kênh thông tin phản ánh.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản ánh hiện trường không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua phản ánh hiện trường để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công 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 hiện hành.

3. Không được vi phạm các nội dung quy định tại Điều 7 của Luật An toàn thông tin mạng.

4. Thực hiện các quy định của Quy định này và các quy định pháp luật liên quan khác.

**Điều 17. Điều khoản thi hành**

1. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến Quy định này có sự điều chỉnh, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo các nội dung được điều chỉnh, bổ sung, thay thế trong văn bản mới.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy định này cho phù hợp./.

**PHỤ LỤC**

 (*Ban hành kèm theo Quyết định số /2023/QĐ-UBND ngày tháng năm 2023 của UBND tỉnh Bắc Giang*)

|  |  |
| --- | --- |
| **CƠ QUAN BÁO CÁO**Số: /BC-... | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Bắc Giang, ngày tháng năm 20…* |

**BÁO CÁO**

**Tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý phản án hiện trường 6 tháng/ năm……**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Số TT** | **Nguồn nhận phản ánh** | **Tổng số phản ánh tiếp nhận** | **Kết quả xử lý** | **Ghi chú** |
| **Đúng hạn**  | **Tỷ lệ %** | **Quá hạn**  | **Tỷ lệ %** | **Bị trả lại**  | **Tỷ lệ%** |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*(1). Số thứ tự*

*(2). Nguồn nhận phản ánh: Là nguồn nhận phản ánh trên giao diện Web, tại địa chỉ:* [*https://pakn.bacgiang.gov.vn*](https://pakn.bacgiang.gov.vn)*; Ứng dụng trên thiết bị di động: Bac Giang – C; Trang Zalo, tại địa chỉ:* [*https://zalo.me/paknbg*](https://zalo.me/paknbg)*; Hệ thống tổng đài tiếp nhận phản ánh, đầu số: ………*

*(3). Tổng số phản ánh tiếp nhận: Được tổng hợp theo từng nguồn nhận phản ánh.*

*(4). Tổng số phản ánh xử lý đúng hạn (được tính theo nguồn nhận)*

*(5). Tỷ lệ % phản ánh xử lý đúng hạn: (5)=(4)/(3)\*100*

*(6). Tổng số phản ánh xử lý quá hạn (được tính theo nguồn nhận)*

*(7). Tỷ lệ % phản ánh xử lý quá hạn: (7)=(6)/(3)\*100*

*(8). Tổng số phản ánh bị trả lại (được tính theo nguồn nhận)*

*(9). Tỷ lệ % phản ánh bị trả lại: (9)=(8)/(3)\*100*