

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 3555/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 05 tháng 10 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế sử dụng phần mềm Tiếp công dân  
và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định qui trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Căn cứ Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Xét đề nghị của Thanh tra tỉnh,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế sử dụng phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam”.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. /.

**Nơi nhận:**

- Như điều 2;
- Thanh tra Chính phủ;
- VP: Tỉnh ủy, Đoàn ĐBQH, HĐND tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- CPVP;
- Lưu: VT, NC

D:\Dropbox\Hiển\Thánh\tr\năm 2017\quy chế phần mềm xử lý đơn thư.doc

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đình Văn Thu**

**QUY CHẾ**

**Sử dụng phần mềm Tiếp công dân  
và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 3555/QĐ-UBND  
ngày 05 tháng 10 năm 2017 của UBND tỉnh Quảng Nam)*

**CHƯƠNG I: QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1: Mục đích sử dụng**

Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam (sau đây gọi tắt là Phần mềm) do Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam thành lập tại trang thông tin điện tử có tên miền: <http://kntc.quangnam.gov.vn/>; ngôn ngữ được sử dụng trên Phần mềm là tiếng Việt. Mục đích nhằm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, tổng hợp, thống kê và thông tin minh bạch, rõ ràng, kịp thời, hiệu quả các khiếu nại, tố cáo của công dân, đảm bảo ổn định an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Công dân, cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp (nguồn đơn thư) có vụ việc phát sinh trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.
2. UBND tỉnh, các Sở, Ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Quảng Nam; cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh.

**Điều 3. Nguyên tắc hoạt động**

1. Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam bảo đảm nguyên tắc tiếp nhận thông tin, hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và cung cấp thông tin kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật.
2. Việc trả lời của các cơ quan, người có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật, trên cơ sở thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của từng cơ quan.
3. Phát huy tinh thần trách nhiệm, phối hợp và hỗ trợ trong việc trả lời nguồn đơn thư, giải quyết, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn

tỉnh Quảng Nam.

4. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG II: NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 4. Thành viên tham gia tác nghiệp trên Phần mềm**

1. Ban tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh; Bộ phận tiếp công dân, thanh tra cấp Sở; Ban tiếp công dân, thanh tra cấp huyện.

2. Lãnh đạo UBND tỉnh, Thủ trưởng cấp Sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện (Người giải quyết).

3. Văn thư của UBND tỉnh, cấp Sở, cấp huyện.

4. Cơ quan chuyên môn Sở, Ban, ngành, các phòng chuyên môn cấp huyện.

### **Điều 5. Trách nhiệm của các thành viên tham gia**

1. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm điều hành, giám sát và báo cáo hoạt động chung của Phần mềm, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc thực hiện Quy chế sử dụng của Phần mềm. Đề nghị khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc; tham mưu UBND tỉnh xử lý tập thể, cá nhân vi phạm Quy chế tổ chức, hoạt động Phần mềm.

2. Cơ quan tham gia giải quyết (gồm các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thị, thành phố) có trách nhiệm phối hợp, cập nhật kịp thời tình hình tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; công khai quá trình và kết quả giải quyết trên phần mềm nhằm thực hiện tốt Quy chế này và quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Ban Tiếp công dân tỉnh: Phối hợp với Thanh tra tỉnh giám sát, kiểm tra, theo dõi các hoạt động của toàn hệ thống Phần mềm; đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện Quy chế sử dụng Phần mềm.

### **Điều 6. Quy trình hoạt động Phần mềm Tiếp công dân và Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Quảng Nam**

Vai trò, chức năng và nhiệm vụ của từng thành phần tham gia tác nghiệp được thể hiện trên quy trình tin học hóa của Phần mềm như sau:

**Bước 1:** Nguồn đơn thư nộp hoặc chuyển đơn thư đến Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra)

Trường hợp đơn thư gửi đến nhiều cá nhân, bộ phận trong đơn vị hoặc đơn thư được các cơ quan khác (Mặt trận, Đoàn thể, HĐND, Đại biểu Quốc Hội...) chuyển đến thì Thủ trưởng đơn vị xử lý thống nhất chuyển đến *Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra)* để tác nghiệp trên phần mềm.

**Bước 2:** *Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra)* tiến hành vào sổ và kiểm tra đơn thư:

Trường hợp 1 - Đơn không đủ điều kiện xử lý: sẽ tiến hành lưu đơn thư.

Trường hợp 2 - Đơn đủ điều kiện xử lý và không thuộc thẩm quyền tiến hành thông báo, hướng dẫn và chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có đủ thẩm quyền để giải quyết.

Trường hợp 3 - Đơn thuộc thẩm quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tiến hành thông báo không thụ lý.

Đơn đủ điều kiện và thuộc thẩm quyền giải quyết: chuyển sang **Bước 3**.

**Bước 3:** *Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra)* tiến hành tham mưu phương án và trình *Lãnh đạo (Người giải quyết)* trong hai trường hợp sau:

*Lãnh đạo (Người giải quyết)* không phê duyệt phương án tham mưu sẽ chuyển trả lại *Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra)* với ghi chú, ý kiến phản hồi, góp ý trên phần mềm, sau đó *Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra)* tiếp tục hoàn thiện phương án tham mưu trình *Lãnh đạo (Người giải quyết)*.

*Lãnh đạo (Người giải quyết)* đồng ý với phương án tham mưu của *Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra)*, chuyển sang **Bước 4**.

**Bước 4:** *Lãnh đạo (Người giải quyết)* ký Thông báo thụ lý, quyết định giao nhiệm vụ xác minh (hoặc quyết định xác minh), chuyển *văn thư đi*.

**Bước 5:** *Văn thư đi* chuyển Quyết định thụ lý đến *Cơ quan chuyên môn*, đồng thời thông báo thông tin tiếp nhận thụ lý đơn thư đến *Nguồn đơn thư*.

**Bước 6:** *Cơ quan chuyên môn* ra Quyết định xác minh gửi/trình *Lãnh đạo (Người giải quyết)*.

Trường hợp 1: *Bộ phận tiếp công dân* tham mưu Thông báo thụ lý, quyết định xác minh (quyết định này có thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh), thì Đoàn hoặc Tổ xác minh tiến hành xác minh.

Trường hợp 2: *Bộ phận tiếp công dân* tham mưu Thông báo thụ lý, quyết định giao nhiệm vụ xác minh; trong quyết định này cần quy định rõ cơ quan được giao nhiệm vụ chủ công và các cơ quan có liên quan thực hiện công tác phối hợp. Từ đó, nếu xét thấy cần thiết thì cơ quan chủ công được

giao nhiệm vụ xác minh sẽ tự ban hành quyết định xác minh và có quyền cơ cấu trong Đoàn hoặc Tổ xác minh có các thành viên của các cơ quan phối hợp.

**Bước 7:** Cơ quan chuyên môn tiến hành thẩm tra (xác minh), lập báo cáo thẩm tra (xác minh) và dự thảo Quyết định tham mưu kết quả giải quyết trình Lãnh đạo (Người giải quyết) duyệt.

**Bước 8:** Lãnh đạo (Người giải quyết) nhận Quyết định tham mưu kết quả giải quyết:

1. Nếu không phê duyệt (dự thảo) Quyết định tham mưu kết quả giải quyết thì chuyển trả lại Cơ quan chuyên môn với ghi chú, ý kiến phản hồi, góp ý (trên phần mềm), sau đó Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra) tiếp tục hoàn thiện phương án tham mưu trình Lãnh đạo (Người giải quyết).

2. Đồng ý với phương án tham mưu của Bộ phận tiếp công dân (hoặc thanh tra), chuyển sang **Bước 9**.

**Bước 9:** Lãnh đạo (Người giải quyết) duyệt Quyết định kết quả giải quyết.

**Bước 10:** Văn thư đi ban hành Quyết định kết quả giải quyết chuyển gửi

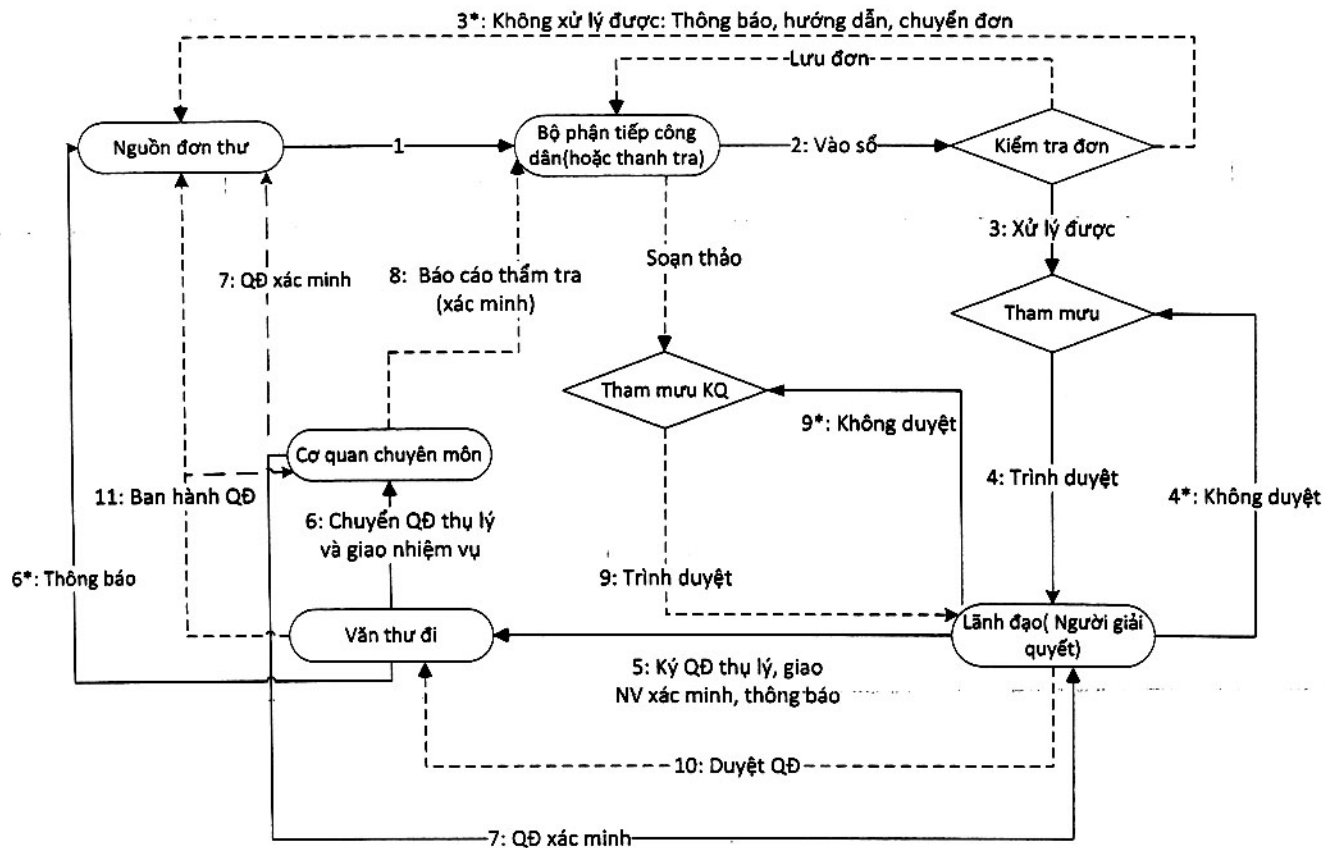
1. Cơ quan chuyên môn

2. Nguồn đơn thư

Kết thúc quy trình nghiệp vụ xử lý đơn thư.

Thời gian thực hiện giải quyết nguồn đơn thư trên quy trình của phần mềm phải đảm bảo theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.





Sơ đồ quy trình hoạt động của phần mềm

## CHƯƠNG III: TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### Điều 7. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương

#### 1. Thanh tra tỉnh

a) Tham mưu giúp UBND tỉnh trong công tác quản lý và theo dõi việc ứng dụng Phần mềm; chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

b) Hàng năm xây dựng chương trình, kế hoạch ứng dụng Phần mềm này có hiệu quả trên địa bàn tỉnh.

c) Hướng dẫn, đôn đốc các Sở, Ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác ứng dụng Phần mềm; tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo đúng thời gian quy định.

d) Kịp thời báo cáo UBND tỉnh những cơ quan, đơn vị, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy trình của Phần mềm.

e) Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng phần mềm; đồng thời tham mưu UBND tỉnh triển khai phần mềm đến cấp xã trên địa bàn tỉnh.

#### 2. Sở Tài chính

Phối hợp Thanh tra tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí ngân sách bảo đảm kinh phí cho công tác quản lý Phần mềm trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

#### 3. Các Sở, Ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố

a) Tổ chức triển khai hiệu quả phần mềm tại đơn vị, địa phương.

b) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai ứng dụng phần mềm theo đúng quy trình.

c) Bố trí nguồn nhân lực, kinh phí để triển khai thực hiện ứng dụng phần mềm tại đơn vị, địa phương.

### Điều 8. Khen thưởng, kỷ luật

Trong quá trình thực hiện Quy chế này: Tổ chức, cá nhân có thành tích được cấp có thẩm quyền xem xét, khen thưởng; tổ chức, cá nhân vi phạm, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật.

### Điều 9. Kinh phí hoạt động

Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển Phần mềm do ngân sách tỉnh đảm bảo và được bố trí trong dự toán hàng năm của Thanh tra tỉnh để thực hiện các nội dung:

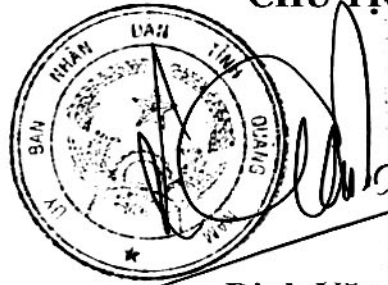


1. Kinh phí tập huấn cho các Sở, Ban, ngành, địa phương;
2. Kinh phí bảo trì, bảo dưỡng hệ thống Phần mềm;
3. Chi thù lao quản lý, vận hành hệ thống;
4. Chi phí khen thưởng.

#### **Điều 10. Điều khoản thi hành**

1. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân quy định tại Điều 2 của Quy chế này có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế và tuân thủ các quy định của pháp luật.
2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị và cá nhân tham gia vận hành Phần mềm kịp thời báo cáo, đề xuất về Thanh tra tỉnh để tổng hợp trình UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đình Văn Thu**