

QUYẾT ĐỊNH

**V/v ban hành Quy chế quản lý, sử dụng chuyên mục
“Tổ chức, cá nhân hỏi - cơ quan chức năng trả lời”
trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Nông**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG

**TRUNG TÂM CNTT & TT TỈNH ĐẮK NÔNG
CÔNG VĂN ĐẾN
Số: 464.../Ngày 2.../10/2014..**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26 tháng 11 năm 2003;

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

Căn cứ Luật Báo chí ngày 28 tháng 12 năm 1989;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, sử dụng chuyên mục “Tổ chức, cá nhân hỏi - cơ quan chức năng trả lời” trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Nông.

Điều 2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan tổ chức hướng dẫn triển khai, kiểm tra, đánh giá và định kỳ hàng năm báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện Quy chế này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở: Thông tin và Truyền thông, Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *luc*

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, KHTH-Ph. 60

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



Nguyễn Bốn

QUY CHẾ

Quản lý, sử dụng chuyên mục

“Tổ chức, cá nhân hỏi - cơ quan chức năng trả lời” trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Nông

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1449/QĐ-UBND
ngày 01/10/2014 của UBND tỉnh Đắk Nông)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành chuyên mục “Tổ chức, công dân hỏi - cơ quan chức năng trả lời” trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Nông.

2. Quy chế này áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có câu hỏi gửi tới Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Nông và các cơ quan, tổ chức nhà nước tỉnh Đắk Nông có liên quan đến nội dung câu hỏi cần phải trả lời.

3. Quy chế này không điều chỉnh việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo Quyết định số 09/2014/QĐ-UBND ngày 02/06/2014 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về quy định hành chính; hành vi hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông

Điều 2. Định nghĩa/Viết tắt

1. *Chuyên mục*: Chuyên mục “Tổ chức, công dân hỏi - cơ quan chức năng trả lời” là một thành phần trong hệ thống Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Nông phục vụ nhu cầu tìm hiểu, giải đáp, cung cấp thông tin về chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước thuộc các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng ...liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của các cơ quan, tổ chức nhà nước tỉnh Đắk Nông.

2. *Cổng TTĐT*: Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Nông.

3. *Độc giả*: Là các tổ chức, cá nhân có câu hỏi gửi tới chuyên mục.

4. *Cơ quan, đơn vị*: Cơ quan, đơn vị, tổ chức nhà nước tỉnh Đắk Nông.

5. *Ban biên tập*: Ban biên tập Cổng TTĐT tỉnh Đắk Nông.

6. *Cán bộ biên tập*: cán bộ phụ trách chuyên mục trên Cổng TTĐT (nhận câu hỏi từ độc giả; biên tập câu hỏi gửi các cơ quan chức năng; nhận, biên tập, đăng tải và lưu trữ nội dung trả lời).

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Hoạt động của chuyên mục bảo đảm tuân thủ theo quy định của Chính phủ tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

2. Những nội dung câu hỏi không được cập nhật lên chuyên mục:

- Lợi dụng các hình thức giao dịch trên Cổng TTĐT để xâm hại lợi ích Quốc gia, bản sắc văn hoá của dân tộc.

- Kích động bạo lực, tuyên truyền phản cách mạng, gây rối, chia rẽ gây mất đoàn kết giữa các dân tộc, nội bộ, mất trật tự an toàn xã hội, xâm hại an ninh mạng;

- Cung cấp, tiết lộ các thông tin, hình ảnh vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước; các thông tin, hình ảnh sai sự thật, nói xấu, bôi nhọ nhằm mục đích hạ thấp danh dự, uy tín của tổ chức, cá nhân;

- Thông tin rác, thông tin quảng cáo;

- Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Việc tiếp nhận thông tin trên Chuyên mục được thực hiện 24/24h vào tất cả các ngày trong tuần. Tùy theo nội dung câu hỏi, Ban biên tập có trách nhiệm chuyển đến các cơ quan, đơn vị có liên quan và nhận câu trả lời từ các đơn vị để cập nhật lên Cổng TTĐT.

4. Việc hỏi của các độc giả và việc trả lời của các cơ quan, đơn vị trên Chuyên mục theo Quy chế này không bị điều chỉnh bởi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; ý kiến trả lời của các cơ quan nhằm phổ biến, hướng dẫn các văn bản, quy định của Nhà nước, không phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự.

Chương II

QUY TRÌNH QUẢN LÝ, SỬ DỤNG CHUYÊN MỤC

Điều 4. Các độc giả gửi câu hỏi đến chuyên mục

- Khi cần hỏi các cơ quan chức năng, các độc giả vào chuyên mục, thực hiện việc gửi câu hỏi trên Cổng TTĐT theo mẫu (E-form điền nội dung câu hỏi và thông tin độc giả hỏi). Nội dung câu hỏi và các thông tin cá nhân phải sử dụng chữ tiếng Việt có dấu.

- Khi hoàn thành quy trình gửi câu hỏi, hệ thống sẽ gửi lại một email trả lời tự động (auto-reply) cho các độc giả để thông báo câu hỏi đã được gửi thành công tới Cổng TTĐT. Đối với những câu hỏi không hợp lệ (là những câu hỏi không có dấu, không đầy đủ thông tin cá nhân), hệ thống sẽ tự động hỏi lại.

- Các độc giả không được gửi đến chuyên mục các câu hỏi có nội dung quy định tại Khoản 2, Điều 3 của Quy chế này.

Điều 5. Tiếp nhận, phân loại, chuyển câu hỏi, tiếp nhận trả lời

1. Tiếp nhận

Hàng ngày cán bộ biên tập đăng nhập vào 'Chuyên mục để tiếp nhận câu hỏi của các độc giả và kiểm tra nội dung câu hỏi để phân loại.

2. Phân loại

a) Nếu câu hỏi xác định được ngay không thuộc trách nhiệm trả lời của các cơ quan, đơn vị thì cán bộ biên tập thông báo lại cho các độc giả biết và hướng dẫn các độc giả gửi đến nơi cần hỏi phù hợp.

b) Các câu hỏi còn lại: Cán bộ biên tập xác định cơ quan, đơn vị cần trả lời để soạn Phiếu chuyển câu hỏi và nội dung câu hỏi đính kèm. Những câu hỏi không xác định được cơ quan có trách nhiệm trả lời, cán bộ biên tập phải báo cáo Trưởng hoặc Phó Ban biên tập xử lý.

3. Chuyển câu hỏi

Sau khi soạn Phiếu chuyển câu hỏi và nội dung câu hỏi đính kèm, cán bộ biên tập trình Trưởng hoặc Phó Ban biên tập duyệt nội dung phân loại và ký chính thức gửi các cơ quan, đơn vị liên quan trong phạm vi tối đa 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được câu hỏi từ độc giả.

Cán bộ biên tập phải theo dõi việc trả lời câu hỏi của các cơ quan, đơn vị chức năng, nếu quá thời hạn theo quy định mà cơ quan, đơn vị chức năng chưa trả lời thì biên soạn nội dung công văn nhắc nhở, trình Trưởng hoặc Phó Ban biên tập ký gửi các cơ quan, đơn vị liên quan đôn đốc việc trả lời.

4. Đăng tải nội dung trả lời

Sau khi nhận được văn bản trả lời của các cơ quan, đơn vị chức năng, cán bộ biên tập phải biên tập lại thể thức văn bản, trình Trưởng hoặc Phó Ban biên tập phê duyệt và đăng tải nội dung văn bản trả lời đã được duyệt trong thời gian sớm nhất.

5. Cập nhật Bảng theo dõi chi tiết tình trạng xử lý thông tin hỏi đáp

Cán bộ biên tập phải cập nhật Bảng theo dõi gồm các thông tin:

- Tên, email, số điện thoại, địa chỉ của người hỏi
- Ngày nhận câu hỏi
- Nội dung câu hỏi
- Cơ quan, đơn vị trả lời
- Thời gian dự kiến cơ quan, đơn vị trả lời
- Tình trạng trả lời

Điều 6. Cơ quan chức năng trả lời câu hỏi

Khi nhận được Phiếu chuyển câu hỏi do Ban biên tập chuyển tới, lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét nội dung Phiếu chuyển câu hỏi.

- Trường hợp câu hỏi nằm trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình thì chậm nhất trong 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận câu hỏi, lãnh đạo cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả lời hoặc phân công người trả lời và gửi nội dung trả lời đến Ban biên tập để đăng tải trả lời độc giả.

- Đối với những câu hỏi phức tạp, phải lấy ý kiến tham gia nhiều cơ quan, đơn vị thì chậm nhất là 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được câu hỏi, cơ quan, đơn vị chủ trì chịu trách nhiệm lấy ý kiến các đơn vị liên quan, soạn và gửi nội dung trả lời đến Ban biên tập để đăng tải trả lời độc giả.

- Nếu câu hỏi không đúng phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị thì lãnh đạo cơ quan thông báo phản hồi cho Ban biên tập (bằng đường công văn hoặc bằng email đến địa chỉ banbientap@daknong.gov.vn) để Ban biên tập xử lý.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:

- Xây dựng, cài đặt và duy trì hoạt động thường xuyên chuyên mục “Tổ chức, cá nhân hỏi - Cơ quan chức năng trả lời” trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;

- Chỉ đạo Ban Biên tập cử cán bộ biên tập quản trị chuyên mục, thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, phân loại, chuyển câu hỏi, tiếp nhận và đăng tải nội dung trả lời;

- Hỗ trợ các cơ quan nhà nước trong tỉnh xây dựng chuyên mục “Tổ chức, cá nhân hỏi - Cơ quan chức năng trả lời” trên trang thông tin điện tử của các cơ quan.

- Định kỳ hàng quý, báo cáo UBND tỉnh tình hình thực hiện quy chế của các cơ quan, đơn vị; trong đó nêu rõ cơ quan nào chậm thực hiện hoặc không thực hiện để UBND tỉnh xem xét, xử lý trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị.

2. Các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm:

- Thực hiện nghiêm túc, kịp thời việc trả lời nội dung các câu hỏi của các độc giả qua chuyên mục “Tổ chức, cá nhân hỏi - Cơ quan chức năng trả lời” do Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử gửi đến.

- Các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh phải xem đây là nhiệm vụ chuyên môn thường xuyên để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm. Các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định.

- Xây dựng, quản lý, sử dụng chuyên mục “Tổ chức, cá nhân hỏi - Cơ quan chức năng trả lời” trên trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị mình. Định kỳ hàng năm, báo cáo UBND tỉnh kết quả sử dụng Chuyên mục trên trang thông tin điện tử của các cơ quan (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông).

Điều 8. Điều khoản thi hành

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện quy chế này trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

Mọi hành vi vi phạm các điều khoản trong Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Trong quá trình thực hiện, nếu gặp những vấn đề khó khăn, vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị, cá nhân phản ánh với Sở Thông tin và Truyền thông bằng văn bản để tổng hợp trình UBND tỉnh xem xét, giải quyết. /

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



Nguyễn Bón