

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA
VĂN PHÒNG

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

Số: /VP-HCC

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2025

V/v đề nghị tham gia ý kiến vào dự thảo văn bản quy phạm pháp luật “Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa”.

Kính gửi:

- Công an tỉnh;
- Thuế tỉnh Thanh Hóa;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh Thanh Hóa;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các phường: Hạc Thành; Nguyệt Viên; Sầm Sơn; Nghi Sơn; Bỉm Sơn;
- UBND các xã: Hồ Vường; Hoa Lộc; Hoằng Lộc; Lĩnh Toại; Nông Cống; Yên Phú; Yên Nhân.

Thực hiện Công văn số 12079/UBND-HCC ngày 25/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về triển khai Công điện số 111/CD-TTg ngày 17/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính, chuyển đổi số giai đoạn đầu vận hành mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, trong đó Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) được giao tham mưu rà soát, sửa đổi Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Để có cơ sở thực hiện các bước theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2025, Văn phòng UBND tỉnh kính gửi đến quý cơ quan xin ý kiến đóng góp vào dự thảo Quyết định ban hành Quy chế (*có dự thảo Tờ trình và Quyết định kèm theo*).

Trân trọng đề nghị cơ quan, đơn vị, địa phương gửi văn bản góp ý về Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

trước ngày 02/8/2025 để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh. Quá thời hạn nêu trên, các cơ quan, đơn vị, địa phương không gửi văn bản tham gia ý kiến coi như thống nhất nội dung dự thảo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Công TTĐT tỉnh (để đăng tải xin ý kiến 07 ngày);
- Lưu: VT, HCC, CNXDKH.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Trọng Trang

UBND TỈNH THANH HÓA
VĂN PHÒNG

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

Số: /TTr-VP

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2025

DỰ THẢO

TỜ TRÌNH

Ban hành Quyết định về Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa

Kính gửi: UBND tỉnh Thanh Hóa.

Thực hiện Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2025, Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa kính trình UBND tỉnh dự thảo Quyết định ban hành *"Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa"* như sau:

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH

1. Cơ sở chính trị, pháp lý

Khoản 2 Điều 21 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2025 (đã được sửa đổi) quy định về thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật của UBND tỉnh: "UBND tỉnh ban hành Quyết định để quy định biện pháp thực hiện chức năng quản lý nhà nước ở địa phương".

Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính có các quy định trách nhiệm của các bộ, cơ quan ngang bộ và UBND cấp tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điểm c Khoản 3 Điều 15 Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Chính phủ về ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ có quy định các bộ, ngành, địa phương có trách nhiệm xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên cổng thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương liên kết, tích hợp với Hệ thống thông tin.

Quyết định số 1025/QĐ-UBND ngày 04/4/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch hành động đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và nâng cao năng lực cạnh tranh tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2016 – 2020, tại Điểm a Mục 5 Phần II

có giao Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận phản ánh về những khó khăn vướng mắc trong quá trình đầu tư, sản xuất kinh doanh và các kiến nghị, đề xuất của doanh nghiệp; kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý, giải quyết.

Quyết định số 4893/QĐ-UBND ngày 18/12/2017 của UBND tỉnh ban hành Chương trình hành động nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Thanh Hóa giai đoạn 2017-2020, tại các mục 2.3, 2.7, 2.8 có giao Văn phòng UBND tỉnh xây dựng kênh đối thoại, giải đáp trực tuyến giữa các cơ quan nhà nước với doanh nghiệp, người dân trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, không để phản ánh lên Trung ương.

Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 26/12/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về việc phê duyệt chủ trương đầu tư dự án Nâng cao năng lực, xây dựng, mở rộng các phần mềm tại Trung tâm tích hợp dữ liệu phục vụ xây dựng Chính quyền điện tử, trong đó có giao Văn phòng UBND tỉnh xây dựng phần mềm tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Công văn số 12079/UBND-HCC ngày 25/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về triển khai Công điện 111/CĐTTg ngày 17/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính, chuyển đổi số giai đoạn đầu vận hành mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, trong đó giao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu rà soát hoàn thiện quy chế hệ thống Phản hồi Thanh Hóa theo trình tự, thủ tục rút gọn.

2. Cơ sở thực tiễn

Sau khi Thủ tướng Chính phủ ban hành ban hành Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 về phê duyệt đề án Cổng Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Chính phủ đã có chỉ đạo về tích hợp với Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại các Công văn: số 9329/VPCP-KSTT ngày 12/10/2019, số 9559/VPCP-KSTT ngày 21/10/2019, số 10311/VPCP-KSTT ngày 11/11/2019).

Trên cơ sở pháp lý và thực tiễn trên, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời. Quyết định 05/2020/QĐ-UBND đã được triển khai 05 năm và hệ thống Phản hồi Thanh Hóa đã tiếp nhận, xử lý hơn 3.500 phản ánh của người dân trên địa bàn tỉnh, giải đáp kịp thời các vướng mắc, bất cập trong đời sống xã hội của người dân góp phần ổn định tình hình chính trị, xã hội tại địa phương, tạo mối quan hệ gần gũi, chia sẻ giữa chính quyền với người dân trong tỉnh.

Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND hiện tại đang phân công các sở, ngành, đơn vị và UBND cấp huyện thực hiện tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị trên hệ thống.

Thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; Nghị quyết số 1686/NQUBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Thanh Hóa năm 2025, sau khi chính quyền địa phương 2 cấp đi vào hoạt động, đơn vị cấp huyện tham gia vào hệ thống Phản hồi không còn phù hợp, cần phân định lại thẩm quyền về cấp xã và bổ sung thêm một số đơn vị, lĩnh vực có nhiều phản ánh tham gia vào hệ thống. Do đó Văn phòng UBND tỉnh chủ trì soạn thảo sửa đổi Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa để phù hợp với tình thực thực hiện chính quyền 02 cấp, việc sửa đổi được thực hiện theo quy trình, thủ tục rút gọn.

II. MỤC ĐÍCH BAN HÀNH, QUAN ĐIỂM XÂY DỰNG DỰ THẢO QUYẾT ĐỊNH

1. Mục đích

Việc ban hành Quy chế này để quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa, đồng thời sửa đổi, thay thế Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời để phù hợp với tình thực thực hiện chính quyền 02 cấp.

2. Quan điểm xây dựng

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Thanh Hóa lần thứ XVIII nhiệm kỳ 2015-2020 đã quyết nghị các khâu đột phá trong đó: "Đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh, bảo đảm sự thông thoáng, minh bạch, hấp dẫn để thu hút các nhà đầu tư trong và ngoài nước vào đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh" với nhiệm vụ: "Tiến hành tổng kết việc thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU của Tỉnh ủy (khóa XVII), trên cơ sở đó đề ra các giải pháp tiếp tục cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh; duy trì các chỉ số: năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, hiệu quả quản trị và hành chính công, hội nhập kinh tế quốc tế... luôn xếp ở vị trí cao trong nhóm các tỉnh dẫn đầu cả nước."

Để làm tốt được những nhiệm vụ trên ứng dụng công nghệ thông tin vào việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị ở mọi lúc, mọi nơi về các vấn

đề phát sinh cần giải quyết nhằm làm tăng khả năng tương tác, tăng hiệu quả công việc, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh.

Dự thảo sửa đổi Quyết định ban hành “Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa” được xây dựng trên cơ sở thể chế hóa đường lối chủ trương của Đảng và phù hợp với quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2025; Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ; Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; Nghị quyết số 1686/NQUBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Thanh Hóa năm 2025

III. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG QUYẾT ĐỊNH

Sau 05 năm triển khai Quyết định 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020, hệ thống Phản hồi Thanh Hóa đã phát huy được nhiều tác dụng, là kênh kết nối trực tuyến giữa chính quyền với người dân; tạo sự lan tỏa mạnh mẽ về công tác chuyển đổi số trong đời sống nhân dân, 100% ý kiến phản ánh được trả lời tạo niềm tin của người dân vào các cơ quan nhà nước. Tuy nhiên do yêu cầu của thực tiễn, Quyết định 05/2020/QĐ-UBND cần sửa đổi để phù hợp với chính quyền địa phương 02 cấp. Văn phòng UBND tỉnh đã nghiên cứu đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước, các văn bản của cơ quan nhà nước có liên quan; tham khảo quy chế tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của Chính phủ (Quy chế 03-QC/BCĐTW ngày 23/6/2025 của Ban chỉ đạo trung ương), các địa phương (Đà Nẵng, Huế, Hà Nội...) để soạn thảo lại Quyết định cho phù hợp.

Dự thảo Quyết định được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn, đã được gửi lấy ý kiến của ... cơ quan chịu tác động của Quyết định và đăng tải trên cổng thông tin điện tử của tỉnh 07 ngày để lấy ý kiến của tổ chức, cá nhân. Đa phần các ý kiến đều đồng ý với dự thảo, một số ý kiến góp ý về hình thức, nội dung văn bản, trong đó có ý kiến được tiếp thu chỉnh sửa lại dự thảo cho phù hợp, có ý kiến không tiếp thu giữ nguyên như dự thảo.

Dự thảo đã được Sở Tư pháp thẩm định tại Công văn số ...STP-XDVB ngày ... và Văn phòng UBND tỉnh tiếp thu, hoàn thiện lại dự thảo.

Sau khi các đơn vị cho ý kiến, Văn phòng UBND tỉnh đã tiến hành tổng hợp hoàn chỉnh dự thảo và xin ý kiến các Thành viên UBND tỉnh. Đa phần ý kiến các thành viên đều thống nhất như dự thảo chỉnh sửa; các ý kiến thống nhất nhưng có đề nghị sửa đổi, bổ sung cơ bản đã được Văn phòng UBND tỉnh tiếp thu chỉnh sửa lại dự thảo.

(Có Bản tổng hợp và giải trình tiếp thu ý kiến kèm theo).

IV. BỐ CỤC VÀ NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA QUYẾT ĐỊNH

1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

Dự thảo Quy chế tập trung vào việc phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính; một số mặt của đời sống xã hội thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan tham gia hệ thống; không tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, giải đáp pháp luật và các nội dung bảo vệ bí mật Nhà nước.

Đối tượng thực hiện là các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp xã; bổ sung một số cơ quan ngành dọc như Công an tỉnh; Thuế tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh...do các đơn vị này có nhiều phản ánh kiến nghị phát sinh trên thực tế và các tổ chức, cá nhân khác.

2. Bố cục dự thảo gồm có:

- Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

- Phần đính kèm theo Quyết định là nội dung "Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa". Nội dung Quy chế có 04 Chương với 24 Điều, cụ thể:

+ Chương I: Quy định chung, từ Điều 1 đến Điều 4

+ Chương II: Nội dung, cách thức và yêu cầu phản ánh, kiến nghị, từ Điều 5 đến Điều 8.

+ Chương III: Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, từ Điều 9 đến Điều 13.

+ Chương IV: Tổ chức thực hiện, từ Điều 14 đến Điều 24.

3. Nội dung cơ bản

a) Phạm vi điều chỉnh:

Dự thảo giới hạn phạm vi: Quy định việc gửi, tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa (gọi là hệ thống Phản hồi Thanh Hóa); không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, giải đáp pháp luật và các nội dung bảo vệ bí mật Nhà nước.

Phạm vi được mở rộng hơn so với Quyết định 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020.

b) Đối tượng, gồm:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp xã; các cơ quan ngành dọc; tổ chức, cá nhân.

Bỏ đối tượng là UBND cấp huyện; mở rộng một số đối tượng là các cơ quan ngành dọc.

c) Nội dung phản ánh, kiến nghị: Tập trung vào các kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính; các mặt của đời sống xã hội thuộc thẩm quyền quản lý của các cơ quan tham gia vào hệ thống Phản hồi;

Nội dung được mở rộng hơn so với Quyết định 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020: bổ sung các lĩnh vực của đời sống xã hội do các cơ, quan, đơn vị tham gia hệ thống quản lý; bổ sung thêm các yêu cầu PAKN nhằm hạn chế những phản ánh kiến nghị không phù hợp; bổ sung thêm trường hợp phúc đáp lại các phản ánh không đồng ý, ngăn chặn tài khoản có hành vi gây rối...

d) Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị: Dự thảo quy định cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị; quy trình xử lý các loại phản ánh.

đ) Tổ chức thực hiện: Dự thảo quy định trách nhiệm của các cơ quan có liên quan tham gia hệ thống Phản hồi; bổ sung thêm trách nhiệm của cán bộ, công chức; người phản ánh...

V. DỰ KIẾN NGUỒN LỰC, ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM CHO VIỆC THI HÀNH VĂN BẢN VÀ THỜI GIAN TRÌNH BAN HÀNH

1. Về nhân sự: Đội ngũ cán bộ, công chức tham gia hệ thống Phản hồi được thiết lập tài khoản đầy đủ trên hệ thống Phản hồi; mỗi cơ quan đơn vị được cấp các tài khoản tương ứng với các quyền lãnh đạo, theo dõi, quản trị để thường xuyên xử lý, cập nhật trả lời PAKN kịp thời cho tổ chức, cá nhân

2. Về kinh phí: Kinh phí thực hiện được trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định của đơn vị.

3. Về cơ sở vật chất: Hệ thống Phản hồi được cài đặt tập trung tại Trung tâm dữ liệu của tỉnh; các đơn vị trực tiếp thao tác để tiếp nhận, xử lý.

4. Về đào tạo tập huấn: Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức tập huấn cho các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh; đối với cấp xã đã ban hành Công văn số 1431/VP-HCKSTTHC ngày 16/7/2025 hướng dẫn tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

5. Về công tác phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh bố trí bộ phận kỹ thuật, chuyên môn thường trực hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh. Các cơ quan, đơn vị phối hợp, trao đổi thường xuyên để tháo gỡ các khó khăn trong quá trình xử lý hoặc lỗi hệ thống.

6. Thời gian trình ban hành: dự kiến trong tháng 8/2025, Quyết định sẽ thay thế Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa

Trên đây là Tờ trình về dự thảo Quyết định ban hành "Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa" (*kèm theo Quyết định ban hành Quy chế*) thay thế Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh kính trình UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (để b/c);
- Lưu: VT, HCC, CNXDKH.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Trọng Trang

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

Số: /2025/QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2025

DỰ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 năm 2025;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Dữ liệu số ngày 30 tháng 11 năm 2024;

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

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về việc 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;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa tại Tờ trình số .../TTr-VP ngày ... tháng 8 năm 2025;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định về Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa về ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 Quyết định;
- Cục QL xử lý vi phạm hành chính và theo dõi thi hành pháp luật, Bộ Tư pháp (để b/c);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Công báo, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, CNXDKH.

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

Nguyễn Văn Thi

QUY CHẾ

**Hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời
phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày .../8/2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc gửi, tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị (PAKN) của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa (gọi là hệ thống Phản hồi Thanh Hóa).

2. Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, giải đáp pháp luật và các nội dung bảo vệ bí mật Nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; UBND các xã, phường.

2. Các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Công an tỉnh; Thuế tỉnh Thanh Hóa; Bảo hiểm xã hội tỉnh Thanh Hóa và các cơ quan khác theo đề nghị của Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Cán bộ, công chức, viên chức tham gia khai thác, sử dụng hệ thống Phản hồi Thanh Hóa (hệ thống) để tiếp nhận, xử lý và trả lời các PAKN.

4. Tổ chức, cá nhân có PAKN.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. PAKN là việc tổ chức, cá nhân gửi ý kiến đến cơ quan có thẩm quyền nêu lên thực trạng, khó khăn, vướng mắc, bất cập liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính, các hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân hoặc đề xuất giải pháp để điều chỉnh, hoàn thiện các quy định hành chính.

2. Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa là hệ thống phần mềm hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân trên nền tảng internet, được liên kết, tích hợp trên Cổng thông tin điện tử Thanh Hóa và Trang thông tin điện tử của các cơ quan.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, xử lý, trả lời phải cụ thể, rõ ràng, lịch sự, đúng mực; văn phong đơn nghĩa, dễ hiểu; xử lý nhanh chóng, thuận tiện, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân gửi PAKN.
4. 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.
5. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về PAKN của tổ chức, cá nhân.

Chương II NỘI DUNG, CÁCH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PAKN

Điều 5. Nội dung PAKN

1. Những vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính.
2. Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất, không hợp pháp.
3. Những bất cập, hạn chế, tồn tại liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân trên địa bàn tỉnh thuộc lĩnh vực quản lý của các cơ quan, đơn vị tham gia hệ thống.
4. Đề xuất, phương án xử lý những vướng mắc, bất cập tại khoản 1, 2, 3 Điều này.

Điều 6. Cách thức gửi, tiếp nhận và trả lời PAKN

1. Tổ chức, cá nhân truy cập hệ thống Phản hồi Thanh Hóa tại địa chỉ <https://phanhoi.thanhhoa.gov.vn> hoặc truy cập vào ứng dụng di động, Zalo, Facebook với từ khóa “Phản hồi Thanh Hóa” hoặc truy cập vào Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc các hệ thống khác có liên kết, tích hợp đến hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để gửi PAKN.

2. Cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ truy cập vào địa chỉ <https://quanlyphanhoi.thanhhoa.gov.vn> hoặc truy cập vào ứng dụng di động để tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN.

Điều 7. Yêu cầu đối với PAKN

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.
2. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại của tổ chức, cá nhân gửi PAKN. Các thông tin này sẽ được giữ bí mật trên hệ thống.
3. Nội dung phải trung thực, chính xác, khách quan, rõ ràng. Nội dung của PAKN sẽ được công khai trên hệ thống và được giữ bí mật khi có yêu cầu của tổ chức, cá nhân gửi PAKN.
4. Không vi phạm quy định về an ninh, chủ quyền quốc gia, bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ; không mạo danh, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng từ ngữ mang tính chất xúc phạm, chỉ trích, phê phán, quy chụp hoặc kích động, chia rẽ, ảnh hưởng tiêu cực đối với tổ chức, cá nhân.
5. Không quảng cáo, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ, giải đáp pháp luật.
6. Không đăng tải nhiều lần PAKN có nội dung giống nhau, trùng lặp thông tin.
7. Trường hợp PAKN hộ người khác thì cần phải được sự đồng ý của người phản ánh; nội dung phản ánh cần nêu rõ họ tên, địa chỉ, điện thoại liên hệ của người phản ánh; lý do phản ánh hộ để các cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đối chứng.

Điều 8. Giá trị PAKN

1. Nội dung PAKN của tổ chức, cá nhân và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên hệ thống có giá trị như văn bản giấy.
2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý PAKN của cơ quan tiếp nhận, phối hợp và cơ quan xử lý trên hệ thống có giá trị như văn bản giấy.

Chương III TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PAKN

Điều 9. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN

1. Tất cả các cơ quan được giao nhiệm vụ tham gia vào hệ thống đều có

thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi xử lý của cơ quan mình.

2. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh làm đầu mối) tiếp nhận, xử lý và trả lời các PAKN của tổ chức, cá nhân những vấn đề về phạm vi giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời chuyển xử lý và theo dõi kết quả xử lý các PAKN trên địa bàn tỉnh.

Điều 10. Tiếp nhận PAKN

Hàng ngày các cơ quan tiếp nhận/người được phân công sử dụng tài khoản đã được phân quyền, truy cập hệ thống để phân loại, tiếp nhận, chuyển phản ánh của tổ chức, cá nhân gửi đến theo quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy chế này.

Điều 11. Xử lý PAKN

Trong thời hạn 02 ngày làm việc, cơ quan tiếp nhận phản ánh xem xét các nội dung phản ánh để tiếp nhận hoặc không tiếp nhận phản ánh.

1. Trường hợp PAKN đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này, nếu phản ánh có thể trả lời được ngay thì người được phân công quản lý hệ thống trả lời trực tiếp trên hệ thống cho người dân; nếu phản ánh cần các cơ quan, đơn vị chuyên môn trả lời thì cơ quan/người tiếp nhận chuyển PAKN đến đơn vị chuyên môn trực tiếp trả lời, xử lý qua phần mềm hoặc bằng văn bản (bản in được kết xuất tự động trên phần mềm); trong thời hạn 10 ngày làm việc, đơn vị chuyên môn trực tiếp xử lý phải chuyển kết quả xử lý về bộ phận tiếp nhận để công khai kết quả; trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, đơn vị chuyên môn nêu rõ lý do để bộ phận tiếp nhận thông tin cho tổ chức, cá nhân biết. Đối với PAKN có nội dung liên quan đến nhiều cơ quan thì cơ quan chủ trì xử lý xác định các cơ quan có liên quan để phối hợp xử lý, thời gian xử lý của cơ quan phối hợp là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp.

2. Trường hợp PAKN đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan thì cơ quan nhận phản ánh chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý; nếu không xác định được cơ quan có thẩm quyền xử lý thì chuyển PAKN về Văn phòng UBND tỉnh để phân công xử lý.

3. Trường hợp PAKN chưa rõ nội dung quy định tại Điều 1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này thì cơ quan/người tiếp nhận liên hệ, trao đổi với người phản ánh để bổ sung, củng cố thêm nội dung phản ánh, nếu đủ cơ sở tiếp nhận thì tiếp nhận và xử lý phản ánh; nếu không đủ cơ sở thì từ chối và nêu rõ lý do.

4. Trường hợp PAKN không đúng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều

1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này thì cơ quan/người tiếp nhận từ chối xử lý và nêu rõ lý do trên hệ thống.

5. Trường hợp phản ánh có nội dung bày tỏ cảm ơn, ghi nhận, đánh giá tích cực, không kèm theo kiến nghị; phản ánh không còn phù hợp với thực tế tại thời điểm xử lý; rút lại phản ánh thì cơ quan/người tiếp nhận ghi nhận và kết thúc xử lý ngay.

Điều 12. Công khai kết quả xử lý PAKN

1. Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi có kết quả xử lý, cơ quan/người tiếp nhận có trách nhiệm cập nhật và công khai kết quả trên hệ thống để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả xử lý PAKN trên hệ thống sẽ được gửi trực tuyến (không gửi bản giấy) đến tài khoản của người PAKN để biết và hiển thị công khai trên hệ thống phục vụ cá nhân, tổ chức khai thác, tra cứu.

3. Trường hợp kết quả trả lời của cơ quan có thẩm quyền không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Văn phòng UBND tỉnh thực hiện hủy kết quả trả lời đó trên hệ thống để yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý lại theo đúng quy định.

Điều 13. Theo dõi, phản hồi, xử lý vi phạm PAKN

1. Tổ chức, cá nhân gửi PAKN có quyền theo dõi, phản hồi kết quả xử lý, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền trên hệ thống. Trường hợp không đồng thuận với kết quả xử lý, cá nhân, tổ chức được quyền gửi lại ý kiến phúc đáp trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết quả trả lời của cơ quan có thẩm quyền. Cơ quan đã xử lý nội dung có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét lại nội dung phúc đáp, làm rõ hoặc điều chỉnh kết quả xử lý (nếu cần thiết) trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến phúc đáp; công khai kết quả phúc đáp trên hệ thống. Việc phúc đáp được thực hiện một lần đối với mỗi phản ánh.

2. Tổ chức, cá nhân có hành vi truy cập trái phép vào hệ thống; lạm dụng hoặc mạo danh người khác gửi thông tin sai lệch gây hiểu nhầm hoặc xuyên tạc, kích động; vu khống, xúc phạm người khác; gửi số lượng lớn yêu cầu truy cập hệ thống gây quá tải, làm gián đoạn hoạt động bình thường của hệ thống thì sẽ bị tạm khóa hoặc chặn tài khoản truy cập hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Quản lý hệ thống; tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của hệ thống.

2. Tổ chức đào tạo, tập huấn; hướng dẫn, quản lý, phân quyền tài khoản quản trị, tài khoản nghiệp vụ cho các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để tiếp nhận, xử lý phản ánh.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN của các cơ quan; báo cáo định Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

4. Ứng dụng chữ ký số, tin nhắn và cải tiến quy trình xử lý PAKN để đảm bảo an toàn thông tin, rút ngắn thời gian xử lý, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho cơ quan, tổ chức, cá nhân.

5. Nghiên cứu, tham mưu bổ sung cơ quan tiếp nhận phản ánh; bổ sung lĩnh vực mà tổ chức, cá nhân quan tâm; tích hợp với hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin điện tử Chính phủ và các hệ thống có liên quan khác; mở rộng triển khai hệ thống Phản hồi Thanh Hóa đến các phòng, ban, đơn vị có liên quan.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí trong tỉnh tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

Điều 16. Trách nhiệm của Công an tỉnh

Đảm bảo an toàn thông tin cho hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Bổ sung tiêu chí kết quả xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân vào tiêu chí đánh giá chỉ số cải cách hành chính và thi đua khen thưởng của các cơ quan hàng năm.

Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Thường xuyên theo dõi, giám sát việc tiếp nhận PAKN trên hệ thống; chịu trách nhiệm về việc chậm trễ xử lý hoặc không xử lý đối với các PAKN; sử dụng dữ liệu thống kê, tổng hợp về PAKN để báo cáo cơ quan có thẩm quyền.

2. Bố trí nhân sự thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân trên hệ thống. Khi thay đổi nhân sự thì thông báo về Văn phòng UBND tỉnh để điều chỉnh, cập nhật thông tin tài khoản trên hệ thống.

3. Đặt liên kết đến hệ thống Phản hồi Thanh Hóa trên Trang thông tin điện tử của các cơ quan theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh.

4. Xây dựng quy trình nội bộ của cơ quan trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân.

5. Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân, rút ngắn thời gian xử lý.

6. Đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh bổ sung các lĩnh vực mà tổ chức, cá nhân quan tâm để bổ sung vào hệ thống.

Điều 19. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc phân loại, tiếp nhận, xử lý PAKN

1. Liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến PAKN trong trường hợp PAKN chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

2. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn phân loại, tiếp nhận, chuyển xử lý, xử lý, cập nhật, công khai kết quả xử lý PAKN.

3. Bảo đảm bảo mật thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân gửi PAKN.

Điều 20. Quyền, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có PAKN

1. Gửi nội dung PAKN theo quy định tại Quy chế này; chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác, khách quan và đầy đủ của thông tin do mình gửi; nghiêm cấm việc lợi dụng PAKN để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

2. Theo dõi thông tin quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả về PAKN của mình và đánh giá, phản hồi kết quả xử lý trên hệ thống. Việc đánh giá cần đảm bảo công tâm, khách quan, văn minh, đúng quy định của pháp luật.

3. Được bảo vệ danh tính, thông tin cá nhân và nội dung PAKN trong trường hợp có nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi, an toàn của cá nhân, tổ chức.

Điều 21. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm; đối với các cơ quan có liên quan sử dụng từ nguồn kinh phí theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Khen thưởng

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao

nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN và theo quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh làm đầu mối) có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.
2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.