

Số: 06 /2026/QĐ-UBND

Cao Bằng, ngày 02 tháng 3 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng**  
**Nền tảng Công dân số Cao Bằng**

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  
được sửa đổi, bổ sung bởi 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 Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin số 104/2016/QH13;

Căn cứ Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15;

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

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

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của  
Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến thủ tục  
hành chính;

Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 2025 của  
Chính phủ Quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc  
hệ thống chính trị;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế quản lý, vận  
hành và sử dụng Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và  
sử dụng Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 12 tháng 3 năm 2026.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- Vụ pháp chế - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VNPT Cao Bằng;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, TTTT-HN; TPVX;
- Lưu: VT, VX<sub>(MT)</sub>

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Hải Hòa**

## QUY CHẾ

### Quản lý, vận hành và sử dụng Nền tảng công dân số Cao Bằng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 06 /2026/QĐ-UBND

ngày 02 tháng 3 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành và sử dụng Nền tảng Công dân số Cao Bằng; quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; cung cấp thông tin tuyên truyền, cảnh báo và các nội dung có liên quan trên Nền tảng.

2. Quy chế này không áp dụng đối với nội dung khiếu nại, tố cáo và các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

3. Không tiếp nhận, xử lý trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng đối với các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận và giải quyết thông qua các hình thức quy định tại Quyết định số 04/2019/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cao Bằng và Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công Quốc gia.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị); các tổ chức, cá nhân có liên quan gửi phản ánh, kiến nghị và tham gia tương tác trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Nền tảng Công dân số Cao Bằng là kênh tương tác hai chiều trên môi trường mạng giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền nhằm thực hiện mục tiêu xây dựng chính quyền số và phát triển xã hội số của tỉnh.

2. Hệ thống phản ánh, kiến nghị là hệ thống phần mềm để xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng được tích hợp trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

3. Phản ánh, kiến nghị là việc tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh từ hiện trường nơi phát sinh sự việc, hành vi thực tế cần xử lý nhằm mục đích đảm

bảo an ninh an toàn, trật tự công cộng, trật tự đô thị, an toàn giao thông, vệ sinh môi trường, vệ sinh thực phẩm, giữ gìn văn hóa nơi công cộng, văn hóa nơi công sở, góp ý, ý tưởng sáng tạo và các vấn đề khác (trừ các trường hợp là đơn khiếu nại, tố cáo, các tranh chấp giữa các bên) đến cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Tổ Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng (sau đây gọi là Tổ Tiếp nhận) do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập là đầu mối tổ chức tiếp nhận, kiểm tra điều kiện, phân loại, điều phối phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý và tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị là các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường trực tiếp thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ.

6. Người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị là người đứng đầu cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị hoặc cán bộ, công chức, viên chức được người đứng đầu cơ quan, đơn vị ủy quyền thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

7. Người xử lý phản ánh, kiến nghị là cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị được cấp có thẩm quyền phân công, phân quyền xử lý phản ánh, kiến nghị.

8. Bảo mật thông tin tổ chức, cá nhân là bảo vệ toàn bộ thông tin dữ liệu tổ chức, cá nhân hoạt động trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

9. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo là các thông tin văn bản hành chính, tin nhắn cảnh báo của các cấp chính quyền tỉnh đến người dân trong trên địa bàn tỉnh biết, nắm bắt thông tin và thực hiện.

#### **Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng**

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, pháp luật bảo vệ bí mật nhà nước, pháp luật bảo vệ thông tin dữ liệu cá nhân và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Nền tảng Công dân số Cao Bằng được xây dựng, triển khai và quản lý tập trung, thống nhất trong toàn tỉnh. Đảm bảo vận hành liên tục 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần nhằm phục vụ tốt cho hoạt động của các cơ quan nhà nước và nhu cầu tương tác của các tổ chức, cá nhân.

3. Quy trình tiếp nhận, phân công, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị cần cụ thể, rõ ràng, thống nhất, khách quan, trung thực, đúng thẩm quyền và được thực hiện qua hệ thống Phản ánh kiến nghị. Đảm bảo các chức năng phản ánh, kiến nghị đơn giản, dễ hiểu, thuận tiện, tạo điều kiện tốt nhất cho tổ chức, cá nhân trong quá trình khai thác, sử dụng.

4. Các cơ quan, đơn vị căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ chủ động phối hợp, cung cấp các dịch vụ, tiện ích phục vụ tổ chức, cá nhân trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

5. Việc thu thập, lưu trữ, xử lý dữ liệu cá nhân trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng phải tuân thủ quy định của pháp luật về dữ liệu và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

## **Chương II** **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG NỀN TẢNG** **CÔNG DÂN SỐ CAO BẰNG**

### **Điều 5. Quản lý tài khoản**

1. Nền tảng Công dân số Cao Bằng có 02 dạng tài khoản:

a) Tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị để tiếp nhận, xử lý thông tin của các thành phần trên Nền tảng.

b) Tài khoản của tổ chức, cá nhân tương tác trên hệ thống được đăng ký trực tiếp trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng hoặc sử dụng tài khoản Cổng dịch vụ công quốc gia ([dichvucong.gov.vn](http://dichvucong.gov.vn)).

2. Thông tin tài khoản được lưu trữ trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng; đơn vị cung cấp dịch vụ phải bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu tài khoản của người dùng trên hệ thống về mặt kỹ thuật.

3. Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trong việc quản lý, sử dụng tài khoản được giao đúng mục đích.

4. Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc tạo lập, hủy bỏ các tài khoản trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

### **Điều 6. Đăng ký, tích hợp các dịch vụ lên Nền tảng Công dân số Cao Bằng**

1. Các cơ quan, đơn vị có nhu cầu đăng ký, tích hợp các dịch vụ, tiện ích phục vụ người dân và doanh nghiệp lên Nền tảng Công dân số Cao Bằng phải gửi văn bản đề nghị về Sở Khoa học và Công nghệ.

2. Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan đầu mối chủ trì, hướng dẫn và phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong quá trình khảo sát, đánh giá, thống nhất phương án kỹ thuật và triển khai việc tích hợp các dịch vụ, tiện ích lên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

3. Việc tích hợp các dịch vụ, tiện ích phải đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật về công nghệ thông tin, an toàn thông tin mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, giao dịch điện tử và các tiêu chuẩn kỹ thuật do cơ quan, đơn vị có thẩm quyền ban hành.

4. Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về nội dung, chất lượng, tính chính xác, tính hợp pháp của các dịch vụ, tiện ích do đơn vị mình cung cấp trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

### **Điều 7. Nâng cấp, cập nhật ứng dụng**

1. Các cơ quan, đơn vị có tiện ích, dịch vụ được tích hợp trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng có trách nhiệm nâng cấp, cập nhật hệ thống, chức năng đã được tích hợp của đơn vị mình. Việc nâng cấp, cập nhật dịch vụ phải thông

báo trước cho Sở Khoa học và Công nghệ bằng văn bản.

2. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ nâng cấp, cập nhật Nền dựng Công dân số Cao Bằng bảo đảm hoạt động ổn định.

### **Chương III**

## **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 8. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh, kiến nghị cần được viết bằng tiếng Việt, diễn đạt dễ hiểu, rõ ràng và đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan.

2. Nội dung thông tin, hình ảnh, đoạn ghi hình và thời gian, địa điểm phản ánh cần rõ ràng, trung thực, chính xác; việc sử dụng từ ngữ, ký hiệu trong nội dung phản ánh, kiến nghị đảm bảo phù hợp với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức và thuần phong mỹ tục của dân tộc; không sử dụng lại hình ảnh, đoạn ghi hình khai thác từ trên mạng internet, hình ảnh của tổ chức, cá nhân khác đang lưu trữ hoặc ảnh đã chỉnh sửa để thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị.

3. Cung cấp đầy đủ thông tin để xác định danh tính của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị; tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn công khai hoặc không công khai thông tin trong quá trình thực hiện phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị.

4. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của nội dung phản ánh, kiến nghị do mình cung cấp (nguồn gốc, bản quyền, tính riêng tư của hình ảnh, tư liệu liên quan), không giả mạo nguồn gốc gửi thông tin, tuân thủ quy định về bảo đảm an toàn thông tin mạng.

5. Cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị cần bảo đảm an toàn thông tin của tổ chức, cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

### **Điều 9. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Xác minh thông tin, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Bước 1: Tổ Tiếp nhận thực hiện kiểm tra các điều kiện đáp ứng yêu cầu của phản ánh, kiến nghị tại Điều 8 Quy chế này. Trường hợp phản ánh không bảo đảm theo yêu cầu, Tổ Tiếp nhận từ chối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nêu rõ lý do; Trường hợp phản ánh bảo đảm theo yêu cầu nhưng chưa rõ, chưa đủ thông tin, Tổ Tiếp nhận có thể thực hiện xác minh thông tin phản ánh để phân loại, xác định thẩm quyền xử lý theo quy định; Trường hợp phản ánh bảo đảm theo yêu cầu thì thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và điều phối, chuyển cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh kiến nghị.

b) Bước 2: Người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện tiếp nhận, chuyển cá nhân/tổ chức là các phòng chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị. Trường hợp phản ánh, kiến nghị không

thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị mình, người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện chuyển trả lại Tổ Tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Người xử lý phản ánh, kiến nghị cập nhật nội dung tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị trên hệ thống. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến từ hai cơ quan, đơn vị trở lên cần phối hợp xử lý, cơ quan, đơn vị được xác định chủ trì có trách nhiệm: Gửi yêu cầu phối hợp giải quyết đến các cơ quan, đơn vị liên quan thông qua hệ thống hoặc bằng các hình thức phù hợp khác theo điều kiện thực tế, bảo đảm đầy đủ thông tin, tài liệu làm căn cứ xử lý. Kết quả xử lý được cập nhật trên hệ thống và trình người đứng đầu cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt theo quy định.

d) Bước 4: Người đứng đầu cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị duyệt kết quả xử lý trên hệ thống; kết quả xử lý được tự động thông báo đến các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi và đánh giá; kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị yêu cầu có tệp đính kèm (ảnh hoặc file) chứng minh cho việc xử lý, như biên bản kiểm tra, hình ảnh hiện trường, văn bản phản hồi, giấy tờ liên quan.

2. Thời gian tiếp nhận, phân công xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Không quá 08 giờ làm việc.

b) Thời gian điều phối, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị: Không quá 04 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

c) Thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị: Không quá 15 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận xử lý; trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến thiên tai, dịch bệnh, tai nạn, trộm cướp, mất an toàn, an ninh, trật tự có tính chất nguy hiểm, cần xử lý khẩn cấp yêu cầu thực hiện trong 04 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận xử lý.

d) Cơ quan, đơn vị không bảo đảm thời hạn xử lý theo quy định phải chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

1. Trong vòng 02 ngày kể từ ngày nhận được kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; tổ chức, cá nhân có thể yêu cầu cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị làm rõ thêm về kết quả xử lý (nếu có). Thời gian cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị trả lời làm rõ yêu cầu của tổ chức, cá nhân tối đa không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

2. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 03 mức độ: Hải lòng, Bình thường, Không hải lòng.

### **Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Thông tin của tổ chức, cá nhân và kết quả xử lý, phản ánh được lưu trữ trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị và đảm bảo an toàn thông tin theo quy định.

2. Thông tin về quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai trên Hệ thống.

## **Chương IV**

### **THÔNG TIN TUYÊN TRUYỀN, CẢNH BÁO**

#### **Điều 12. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo**

1. Phạm vi thông tin tuyên truyền, cảnh báo: Toàn bộ người dân trên địa bàn tỉnh đã cài đặt Nền tảng Công dân số Cao Bằng.
2. Đơn vị đầu mối thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.
3. Nguồn cung cấp thông tin tuyên truyền, cảnh báo: Các văn bản đã được ban hành, phát hành trên Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành; các văn bản, thông tin do các cơ quan, đơn vị tham mưu cung cấp có nội dung tuyên truyền, cảnh báo và phạm vi ảnh hưởng đến người dân trên địa bàn tỉnh.
4. Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm toàn bộ trước Ủy ban nhân dân tỉnh về các thông tin, cảnh báo mà đơn vị cung cấp cho Đơn vị đầu mối.

#### **Điều 13. Quy trình cung cấp thông tin tuyên truyền, cảnh báo**

1. Bước 1. Các cơ quan, đơn vị gửi nội dung thông tin tuyên truyền, cảnh báo đến Đơn vị đầu mối; đồng thời, Đơn vị đầu mối chủ động tiếp nhận, khai thác các văn bản, thông tin đã được ban hành, phát hành trên Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành.
2. Bước 2. Đơn vị đầu mối thực hiện đăng tải thông tin tuyên truyền, cảnh báo lên Nền tảng Công dân số, bảo đảm chế độ công khai và phạm vi tiếp cận đến toàn bộ người dân trên địa bàn tỉnh.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Tổ Tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng**

1. Thực hiện đầu mối tiếp nhận; kiểm tra điều kiện; phân loại; điều phối/chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi qua nền tảng công dân số Cao Bằng đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý theo quy định.
2. Theo dõi trạng thái xử lý; đôn đốc, nhắc việc đối với phản ánh, kiến nghị sắp đến hạn hoặc quá hạn; tổng hợp các trường hợp chậm trễ, quá hạn, xử lý chưa dứt điểm để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.
3. Tổng hợp, báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu về tình hình tiếp nhận, điều phối, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.
4. Phối hợp với Sở Nội vụ trong kiểm tra công vụ; kịp thời tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị theo quy định.
5. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh biểu dương, khen thưởng hoặc phê

bình, chấn chỉnh đối với các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị theo kết quả theo dõi, tổng hợp.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Thực hiện công tác quản trị và vận hành kỹ thuật Nền tảng Công dân số Cao Bằng; đồng thời, hướng dẫn và hỗ trợ các đơn vị trong quá trình sử dụng Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cấp quyền sử dụng cho các tổ chức, cá nhân đối với từng chức năng của ứng dụng.

3. Xây dựng, dự trù kinh phí hàng năm để duy trì, vận hành và phát triển Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

4. Tiếp nhận các góp ý, đề xuất, có kế hoạch khắc phục, cải tiến, nâng cấp để Nền tảng Công dân số Cao Bằng ngày càng hoàn thiện và sử dụng hiệu quả hơn.

5. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tổ chức cung cấp, kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu, dịch vụ hiện có cho Nền tảng Công dân số Cao Bằng nhằm chia sẻ, công bố thông tin dữ liệu mở, dịch vụ công ích phục vụ nhu cầu khai thác, sử dụng của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

6. Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng phục vụ hoạt động Nền tảng Công dân số Cao Bằng theo quy định.

7. Tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Tổ Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị trên Nền tảng Công dân số và tổ chức triển khai thực hiện sau khi Quy chế này được ban hành.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ khả năng ngân sách địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí chi thường xuyên thực hiện các nhiệm vụ xây dựng, triển khai, quản lý, vận hành Nền tảng Công dân số Cao Bằng theo quy chế được phê duyệt.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Chủ trì, phối hợp với Tổ Tiếp nhận giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh kiểm tra, thanh tra công vụ và kịp thời đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tại các cơ quan, đơn vị; kịp thời biểu dương, khen thưởng cho các tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

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

1. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện quy định tại quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện.

2. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân các xã, phường giám sát toàn bộ việc xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn quản lý để chỉ đạo; các sở,

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

3. Tổ chức phổ biến, tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị sử dụng hiệu quả.

4. Bố trí đầy đủ nguồn lực (nhân sự, trang thiết bị) để tham gia vận hành, khai thác Nền tảng Công dân số Cao Bằng phục vụ việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu theo thẩm quyền và chức năng nhiệm vụ được giao.

5. Chủ động cung cấp thông tin, chia sẻ dữ liệu, dịch vụ công ích (hiện có) cho Nền tảng Công dân số Cao Bằng khi có yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh để phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu khai thác thông tin của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh nói riêng cũng như nhu cầu khai thác của các tổ chức, cá nhân trên phạm vi toàn quốc nói chung.

6. Có trách nhiệm báo cáo đầy đủ, kịp thời với Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Tổ Tiếp nhận) tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền và chức năng nhiệm vụ được giao định kỳ theo tháng, quý, năm và đột xuất khi có yêu cầu.

### **Điều 19. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia Nền tảng Công dân số Cao Bằng**

1. Các tổ chức, cá nhân bảo đảm các thông tin phản ánh, kiến nghị của mình cung cấp tuân thủ theo quy định tại Điều 8 Quy chế này; chịu trách nhiệm về nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị bằng tài khoản cá nhân được cấp.

2. Chủ động theo dõi, giám sát hoạt động tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị đối với phản ánh của mình để kịp thời tương tác, phản hồi thông tin và tham gia đánh giá mức độ hài lòng trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

3. Tự quản lý tài khoản, bảo vệ mật khẩu; không sử dụng tài khoản của người khác và không để người khác sử dụng tài khoản của mình để gửi thông tin phản ánh, kiến nghị và các hoạt động tương tác khác trên Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

### **Điều 20. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ Nền tảng Công dân số Cao Bằng**

1. Bảo đảm các điều kiện kỹ thuật về tính ổn định, tài nguyên lưu trữ, tốc độ trao đổi, khả năng dự phòng.

2. Bảo đảm các điều kiện kỹ thuật an ninh mạng, an toàn dữ liệu, lưu trữ thông tin và chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu của Nền tảng Công dân số Cao Bằng. Thường xuyên kiểm tra, rà soát, kịp thời xử lý, khắc phục sự cố nhằm duy trì Nền tảng Công dân số Cao Bằng vận hành thông suốt, liên tục.

3. Thông báo Sở Khoa học và Công nghệ trước 03 ngày làm việc khi bắt buộc phải tạm ngừng cung cấp dịch vụ Nền tảng Công dân số Cao Bằng vì lý do kỹ thuật để thông báo các cơ quan, đơn vị.

4. Bảo đảm các phương án kỹ thuật để tích hợp các ứng dụng tiện ích khác vào Nền tảng Công dân số Cao Bằng.

#### **Điều 21. Tổ chức thực hiện**

1. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

2. Trong quá trình thực hiện, trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu trong Quy chế này có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới, thì thực hiện theo quy định của văn bản mới đó.

3. Khi triển khai, thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ, các cơ quan, đơn vị có ý kiến gửi về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp với thực tế./.