

Hòa An, ngày 09 tháng 01 năm 2020

Số: 01/BPC-TTNTT

**PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ**  
**Tổ công tác tiếp nhận và xử lý thông tin trên Hệ thống kết nối người dân, doanh nghiệp với chính quyền**

Căn cứ Quyết định số 1286/QĐ-UBND ngày 20/8/2019 của UBND tỉnh Cao Bằng về việc thiết lập và ban hành Quy chế vận hành, quản lý, sử dụng Hệ thống kết nối người dân, doanh nghiệp với chính quyền tỉnh Cao Bằng;

Thực hiện Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Hòa An về việc thành lập Tổ công tác tiếp nhận và xử lý thông tin trên Hệ thống kết nối người dân, doanh nghiệp với chính quyền;

Để đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống kết nối người dân, doanh nghiệp với chính quyền kịp thời và có hiệu quả, phát huy vai trò trách nhiệm của các thành viên, Tổ công tác tiếp nhận và xử lý thông tin (sau đây gọi chung là Tổ Công tác) thống nhất phân công nhiệm vụ cho các thành viên và cách thức thực hiện tiếp nhận, chuyển phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức như sau:

**I. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ**

**1. Bà Hoàng Thị Hồng Vân, Phó Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện, Tổ trưởng:**

- Phụ trách chung hoạt động của Tổ công tác; Quản lý các tài khoản người dùng.

- Giao nhiệm vụ cho các thành viên trong tổ, đôn đốc, kiểm tra các tổ viên thực hiện nhiệm vụ, giám sát các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Cho ý kiến đối với việc chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị khi thành viên Tổ công tác xin ý kiến.

**2. Ông Tô Vũ Biên, Trưởng phòng Nội vụ, Tổ phó:**

- Thực hiện các nhiệm vụ của Tổ trưởng khi được ủy quyền.

- Giúp Tổ trưởng đôn đốc, kiểm tra các tổ viên thực hiện nhiệm vụ, giám sát các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Cho ý kiến đối với việc chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị khi thành viên Tổ công tác xin ý kiến.

### **3. Các thành viên:**

#### **3.1. Nhiệm vụ chung**

Có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; xem xét tính xác thực của thông tin, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống kết nối người dân, doanh nghiệp với Chính quyền đối với các lĩnh vực được phân công phụ trách theo đúng quy định tại Quy chế vận hành, quản lý, sử dụng Hệ thống kết nối người dân, doanh nghiệp với chính quyền tỉnh Cao Bằng ban hành kèm theo Quyết định số 1286/QĐ-UBND ngày 20/8/2019 của UBND tỉnh.

#### **3.2. Nhiệm vụ cụ thể:**

**3.2.1. Ông Sầm Ngọc Đoàn, Chánh Thanh tra huyện:** Phụ trách các lĩnh vực liên quan đến ngành Thanh tra, Tài chính, Thị trường, Thuế, Kho bạc, Hải quan, Ngân hàng, khiếu nại, tố cáo, tham ô, tham nhũng.

**3.2.2. Bà Đàm Thị Thu Hương, phó Trưởng phòng Tư pháp:** Phụ trách các lĩnh vực liên quan đến các ngành Tư pháp, Thi hành án, Tòa án, Kiểm sát, một số lĩnh vực thuộc ngành Công an (Hộ khẩu, cư trú, dân cư...).

**3.2.3. Ông Đàm Nhật Hiên, Chuyên viên phòng Nội vụ:** Phụ trách các lĩnh vực quản lý liên quan đến các ngành: Nội vụ, các tổ chức Đảng, đoàn thể, Dân tộc; Phụ trách về quy định hành chính (những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính; Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính), phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

**3.2.4. Ông Lâm Ngọc Biên, Thanh tra viên:** Phụ trách các lĩnh vực liên quan đến các ngành Kế hoạch và Đầu tư, Thống kê, Xây dựng, Giao thông vận tải, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Công Thương, Tài nguyên và Môi trường, Điện, Nước, các ban quản lý.

**3.2.5. Ông Nguyễn Trung Nghiên, Chuyên viên Văn phòng HĐND & UBND huyện:** Phụ trách các lĩnh vực liên quan đến các ngành Thông tin và Truyền thông, Phát thanh, truyền hình, Báo, Môi trường mạng, xuất bản; phụ trách kỹ thuật Hệ thống, hướng dẫn, tập huấn kỹ năng thao tác trên phần mềm Hệ thống; giúp lãnh đạo Tổ theo dõi hoạt động các thành viên, đôn đốc, nhắc nhở các thành viên trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi quá hạn.

**3.2.6. Ông Vi La Linh, Chuyên viên Văn phòng HĐND & UBND huyện:** Phụ trách các lĩnh vực liên quan đến các ngành Ngoại vụ, tổ chức phi chính phủ, An ninh, Quốc phòng, Lao động Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bảo hiểm xã hội, Y tế; Thực hiện nhiệm vụ tổng hợp, báo cáo tháng, quý, năm về tình hình, kết quả hoạt động của Tổ công tác,

soạn thảo, trình ký các văn bản của Tổ công tác và phụ trách công tác hành chính của Tổ công tác.

## **II. CÁCH THỨC THỰC HIỆN NHIỆM VỤ ĐƯỢC PHÂN CÔNG TRÊN HỆ THỐNG**

Khi tiếp nhận thông tin trên Hệ thống, các Tổ viên Tổ công tác được phân công nhiệm vụ tại mục I có trách nhiệm theo dõi, xác minh thông tin theo các nội dung sau:

1. Trường hợp phản ánh có đầy đủ thông tin về người gửi (*có số điện thoại hoặc email, họ tên đầy đủ*):

- Tiến hành gọi điện/email cho công dân theo số điện thoại/địa chỉ Email được cung cấp để trao đổi cụ thể về nguyên nhân, ý định gửi thông tin, làm rõ thêm bằng chứng nếu chưa có đầy đủ. Khi kết nối được, đề nghị thực hiện các bước sau:

+ Bước 1: Ghi âm cuộc gọi trên điện thoại (có xin ý kiến và thông báo cho công dân về việc ghi âm) hoặc lưu lại thông tin trao đổi trên email ra tài liệu word;

+ Bước 2: Thu thập tập tin ghi âm, trao đổi qua email, nén lại thành tập tin zip, đặt tên theo thể thức [ngày.tháng.năm\_tulieuxacminh.tencanbo.zip];

+ Bước 3: Mở phản ánh, nhập thông tin xác minh vào nội dung được gửi với nội dung: “Thông tin xác minh của Tổ tiếp nhận phân luồng cấp huyện: Qua xác minh thấy nội dung công dân nêu là xác thực”;

+ Bước 4: Lọc phản ánh theo tiêu chí [Đã xác minh], tiến hành chuyển phản ánh, đính kèm nội dung xác minh tại bước (3) trên đây, ghi nội dung hướng dẫn đơn vị tiếp nhận cấp cơ sở xử lý, xác định khung thời gian cần hoàn tất phản hồi cho công dân, nhấn nút Cập nhập để chuyển đi.

2. Trường hợp không tiếp cận được người có ý kiến thì ghi nội dung xác minh như sau: *“Thông tin xác minh của Tổ tiếp nhận phân luồng cấp huyện: Không liên hệ được với người gửi ý kiến do thông tin cung cấp không đầy đủ (thiếu hoặc số điện thoại, email không chính xác), liên hệ với địa phương không có thông tin như công dân nêu”* và thực hiện chuyển thông tin cho Tổ tiếp nhận phản hồi trực tiếp cho công dân.

Thực hiện đăng xuất và truy cập lại bằng tài khoản xử lý đã được cấp, trả lời ý kiến công dân như sổ tay hướng dẫn.

3. Trường hợp các thông tin có nội dung khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng: Thành viên Tổ công tác hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng để giải quyết.

Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị có tính chất phức tạp, xét thấy cần thiết, thành viên Tổ công tác xin ý kiến trực tiếp đồng chí Tổ trưởng (hoặc Tổ

phó) về việc chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị; đồng thời dự thảo văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị, trình Tổ trưởng ký ban hành.

Khi đã hoàn tất việc chuyển xử lý cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, Tổ viên Tổ công tác thông báo cho đại diện cơ quan tiếp nhận và đơn đốc hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật thực hiện trên Hệ thống.

Trên đây là Bản phân công cho các thành viên trong Tổ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp và cách thức xử lý thông tin trên Hệ thống Kết nối người dân, doanh nghiệp với chính quyền./.

***Nơi nhận:***

- CT, PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn;
- Thành viên Tổ công tác;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang TTĐT huyện;
- Lưu TCTTNXLTT.

**TỔ TRƯỞNG**

**PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG  
HĐND&UBND HUYỆN  
Hoàng Thị Hồng Vân**