

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ NAM**

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

Số: 12 /2014/QĐ-UBND

Hà Nam, ngày 01 tháng 4 năm 2014

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ	
ĐẾN	Số: S.....
	Ngày: 03/4/2014.....

QUYẾT ĐỊNH

**V/v ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác
hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo tỉnh Hà Nam**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

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

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

Căn cứ Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ Tướng Chính phủ về việc phê duyệt chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011-2015.

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và khai thác hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo tỉnh Hà Nam.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ (để báo cáo);
- TTTU, HĐND tỉnh (để báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Cục Kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- Cổng thông tin điện tử Hà nam;
- VPUB: CPVP, các CV, CBTH;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, NC.

LTS

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



*** Mai Tiến Dũng**

Hà Nam, ngày tháng năm 2014

QUY CHẾ

**Quản lý, vận hành và khai thác hệ thống thông tin
quản lý khiếu nại, tố cáo tỉnh Hà Nam**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 12 /2014/QĐ-UBND
ngày 01 tháng 4 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành và khai thác hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo trong các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hà Nam (sau đây gọi tắt là các cơ quan).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, Ban, Ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh; các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Ứng dụng Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo nhằm mục đích tin học hóa công tác quản lý khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; cung cấp thông tin cơ bản về giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ công dân, các cơ quan, tổ chức thông qua mạng Internet.

2. Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo bao gồm phần mềm quản lý khiếu nại, tố cáo có chuyên mục: Tiếp dân, đơn thư, vụ việc, tổng hợp, gửi nhận, hỏi-đáp và các trang thiết bị, hệ thống mạng nội bộ, đường truyền được triển khai, sử dụng và vận hành tại các cơ quan.

Điều 4. Sử dụng bộ mã các ký tự chữ Việt

Các tổ chức, cá nhân phải sử dụng bộ mã các ký tự chữ Việt Unicode theo tiêu chuẩn 6909:2011 trong việc lưu trữ và trao đổi thông tin, dữ liệu trên hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. Địa chỉ truy cập Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo

Địa chỉ truy cập Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo trên mạng Internet: <http://kntc.hanam.gov.vn/kntc/> (hoặc thông qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh tại địa chỉ: <http://hanam.gov.vn>)

Điều 6. Nguyên tắc quản lý, vận hành Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo

1. Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo đáp ứng tốt các yêu cầu trao đổi thông tin và báo cáo về công tác quản lý khiếu nại, tố cáo giữa các cấp, các ngành với nhau và giữa các cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước.

2. Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo được quản lý, vận hành tập trung, thống nhất; được rà soát kiểm tra, đánh giá định kỳ để đảm bảo an toàn, bảo mật và hoạt động ổn định trong quá trình vận hành và sử dụng.

Điều 7. Các hành vi bị cấm khi sử dụng hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo

1. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.

2. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu.

3. Tạo ra hoặc phát tán chương trình phần mềm làm rối loạn, thay đổi, phá hoại hệ thống điều hành hoặc có hành vi khác nhằm phá hoại hạ tầng công nghệ về giao dịch điện tử.

4. Tạo ra thông điệp dữ liệu nhằm thực hiện hành vi trái pháp luật.

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

Chương II

**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC
VÀ CÁC TỔ CHỨC CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN**

Điều 8. Thanh tra tỉnh

1. Chủ trì, trực tiếp quản lý toàn bộ hoạt động của Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo; Phân quyền sử dụng, quản lý tài khoản người sử dụng trên toàn hệ thống; cập nhật thường xuyên thông tin về khiếu nại, tố cáo khi có thay đổi.

2. Đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan sử dụng hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo khai thác có hiệu quả các tính năng của phần mềm.

Tổ chức thanh tra, kiểm tra hoạt động hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo và xử lý các vi phạm theo quy định của pháp luật.

3. Chỉ đạo cán bộ phụ trách xử lý đơn thư thường xuyên cập nhật thông tin chỉ đạo, quyết định, kết luận, thông báo của Ủy ban nhân dân tỉnh về giải quyết khiếu nại, tố cáo vào phần mềm.

4. Thực hiện chính sách và giải pháp bảo mật, an toàn thông tin, các truy cập không được phép trong Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo.

5. Báo cáo về hoạt động của hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo khi có yêu cầu.

Tổng hợp và công khai kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cấp, các ngành trên hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo nhằm cung cấp thông tin về

tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo của tỉnh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân thông qua mạng Internet.

6. Thanh tra tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo hoạt động ổn định liên tục (24 giờ trong ngày và 07 ngày trong một tuần).

7. Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng công cụ sao lưu, bảo toàn dữ liệu Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo; Cài đặt, khôi phục lại Hệ thống khi xảy ra sự cố hỏng phần mềm hoặc cơ sở dữ liệu.

Điều 9. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Bố trí máy chủ và các phần mềm cần thiết tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh để Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo được cài đặt và vận hành.

2. Thực hiện chức năng bảo đảm các điều kiện kỹ thuật, kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố máy chủ và đường truyền tại Trung tâm tích hợp dữ liệu phục vụ Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại tố cáo vận hành thông suốt, liên tục.

3. Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin và phòng chống virus đối với máy chủ cài đặt Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh

Điều 10. Sở Tài chính

Phối hợp với Thanh tra tỉnh trình Ủy ban nhân dân tỉnh duyệt kinh phí bảo trì, nâng cấp và tập huấn sử dụng Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo hàng năm.

Điều 11. Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn

1. Phân công cán bộ chịu trách nhiệm quản lý và vận hành Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo. Theo dõi, đôn đốc việc vận hành, sử dụng và khai thác Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo của cán bộ, công chức phụ trách giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Sở, Ban, Ngành chủ trì việc tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm chỉ đạo cán bộ tham mưu phụ trách xử lý đơn thư cập nhật thông tin về khiếu nại, tố cáo vào phần mềm.

3. Kiểm tra, đánh giá việc sử dụng phần mềm của cán bộ, công chức, để nâng cao hiệu quả hoạt động, thực hành tiết kiệm, cải cách hành chính trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Kiểm tra và theo dõi toàn bộ thông tin về tình hình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của đơn vị trên phần mềm.

5. Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình sử dụng Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo về Thanh tra tỉnh để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 12. Cán bộ xử lý đơn thư

1. Khi tiếp nhận đơn thư đến cơ quan, cán bộ tiếp dân và xử lý đơn thư phải tiến hành cập nhật thông tin vào hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp đơn thư tố cáo hoặc đơn có tính chất đặc biệt, nghiêm trọng cần đảm bảo bí mật thông tin thì thực hiện theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo và các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật Nhà nước.

2. Đối với những đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết, khi đã có quyết định giải quyết, cán bộ có trách nhiệm nhập kết quả vào hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo, nhằm tạo thuận lợi cho việc theo dõi, kiểm tra và chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan, tổ chức.

4. Các văn bản chỉ đạo của lãnh đạo, văn bản hỏi báo của cơ quan khác cần được số hóa (scan) để cập nhật vào phần mềm.

Điều 13. Cán bộ quản trị hệ thống

1. Tạo lập tài khoản cho người sử dụng tham gia vào hệ thống theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt. Hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức sử dụng hiệu quả Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo.

3. Hàng tuần, tiến hành sao lưu dự phòng để đảm bảo an toàn dữ liệu cho Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo.

Điều 14. Các tổ chức, cá nhân có liên quan

Tổ chức, cá nhân có nhu cầu hỏi và việc trả lời của các cơ quan tại chuyên mục “Hỏi-Đáp” được thực hiện theo quy chế quản lý, cung cấp và khai thác thông tin, dịch vụ trên cổng thông tin điện tử của tỉnh Hà Nam (Ban hành kèm theo Quyết định số 18/2010/QĐ-UBND ngày 30/6/2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam.)

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

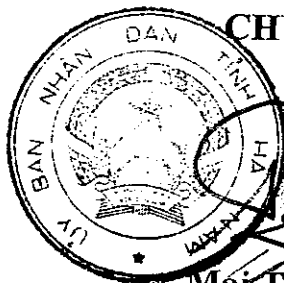
Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Thanh tra tỉnh hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Quy chế này.

2. Thủ trưởng các đơn vị sử dụng Hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề vướng mắc, phát sinh cần sửa đổi, bổ sung, các tổ chức, cá nhân phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết. /.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Mai Tiến Dũng