

Số: 1981 /QĐ-UBND

Cần Thơ, ngày 24 tháng 4 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị,
phản ánh hiện trường trên Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

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

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;

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

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 kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ bảo vệ dữ liệu cá nhân;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 1813/TTr-SKHCHN ngày 22 tháng 4 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường trên Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 875/QĐ-UBND ngày 28 tháng 4 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ ban hành Quy chế phối hợp, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ; Quyết định số 482/QĐ-UBND ngày 16 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường trên Hệ thống Ứng dụng di động Hậu Giang (Hau Giang App) và Quyết định số 808/QĐ-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng ban hành Quy chế quản lý, vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng ban Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ, Thủ trưởng cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực: TU, HĐND TP;
- CT và các PCT UBND TP;
- UBND TP;
- Báo và PTTH Cần Thơ;
- VP. UBND TP (2C, 3C);
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, VHQ.

E:\2026\1.SKHCN\1.THop\223.QĐ_QuyChe1022.doc

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



Nguyễn Văn Khởi

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường trên Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ

(Kèm theo Quyết định số 1981 /QĐ-UBND ngày 24 tháng 4 năm 2026
của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường trên Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ thuộc phạm vi quản lý của Sở, ban, ngành thành phố; cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường và các đơn vị có liên quan trên Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ;

b) Quy chế này không điều chỉnh về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ; Ủy ban nhân dân xã, phường;

b) Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan về việc tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường trên Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ;

c) Tổ chức, cá nhân có kiến nghị, phản ánh hiện trường trên Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ;

d) Đơn vị vận hành Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ: Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Cần Thơ.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống 1022 thành phố Cần Thơ (sau đây gọi là Hệ thống 1022): là Hệ thống hỗ trợ tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường; hỗ trợ cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả kiến nghị, phản ánh

hiện trường trên môi trường mạng; bao gồm: Tổng đài 1022, Trang Thông tin điện tử 1022 và các kênh tiếp nhận khác như: Thư điện tử, Ứng dụng di động “Can Tho Smart”, kênh Zalo Official “1022 Cần Thơ”, kênh Fanpage Facebook “1022 Cần Thơ”.

2. Tổng đài 1022 (đầu số điện thoại: 0292.1022): là bộ phận đầu mối tiếp nhận, ghi lưu, điều phối kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung được tiếp nhận theo quy định.

3. Trang Thông tin điện tử 1022 (tên miền: <https://1022.cantho.gov.vn>): là Trang Thông tin điện tử tiếp nhận, công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

4. Kiến nghị, phản ánh hiện trường: là việc tổ chức, cá nhân chuyển thông tin phản ánh ghi nhận trực tiếp từ hiện trường qua các kênh phản ánh để chuyển đến các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý theo quy định.

5. Đơn vị xử lý: Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ; cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường; các doanh nghiệp, tổ chức, đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và các tổ chức, cá nhân có liên quan được chuyển xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và công khai kết quả phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển xử lý, lưu trữ dữ liệu kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân; bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định.

5. Nội dung kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được chuyển đến đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ quản lý.

6. Nội dung kiến nghị, phản ánh hiện trường có liên quan đến bảo vệ bí mật Nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có thông tin thuộc bảo vệ bí mật Nhà nước, quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước, không cập nhật thông tin trên Hệ thống 1022.

Chương II

NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC THỰC HIỆN

Điều 4. Nội dung của kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Các kiến nghị, phản ánh hiện trường gồm: các sự việc, sự vụ đã và đang xảy ra, có nguy cơ xảy ra trong đời sống xã hội, có ảnh hưởng đến tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư, hoạt động sản xuất, kinh doanh,...

2. Các kiến nghị, phản ánh hiện trường liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính:

a) Yêu cầu cung cấp thông tin về quy định trong giải quyết thủ tục hành chính: cách thức giải quyết thủ tục hành chính, nơi nộp hồ sơ, nơi nhận kết quả hồ sơ, cơ quan xử lý, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí,...;

b) Kiến nghị, phản ánh hiện trường về hành vi hành chính: những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định, thủ tục hành chính; hành vi chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;

c) Góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến ban hành mới, sửa đổi, bổ sung các quy định hành chính liên quan đến các hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của tổ chức, cá nhân.

Điều 5. Hình thức gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường và thời gian tiếp nhận

1. Các kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

a) Tổng đài 1022: 0292.1022;

b) Trang Thông tin điện tử 1022: <https://1022.cantho.gov.vn>;

c) Thư điện tử: 1022@cantho.gov.vn;

d) Ứng dụng di động “Can Tho Smart”;

đ) Kênh mạng xã hội Zalo Official “1022 Cần Thơ”; Fanpage Facebook “1022 Cần Thơ”.

2. Thời gian tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được thực hiện 24/24 giờ, 07 ngày/tuần.

Điều 6. Yêu cầu đối với kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, không viết tắt, không ký tự đặc biệt.

2. Đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại của tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh.

3. Nội dung kiến nghị, phản ánh hiện trường kèm theo: hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có), địa điểm phản ánh, thời gian xảy ra..., các nội dung nêu trên phải đúng với thực tế kiến nghị, phản ánh hiện trường.

Trường hợp kiến nghị, phản ánh hiện trường qua Tổng đài 1022 thì không kèm hình ảnh, video, bản ghi âm.

4. Thông tin của tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường được quản lý theo chế độ “không công khai” (trừ trường hợp được sự đồng ý của tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường) và được bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định. Trong trường hợp phải sử dụng thông tin để phục vụ công tác xử lý phải được sự đồng ý của tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường.

Điều 7. Giá trị thông tin, yêu cầu, kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Nội dung kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được Hệ thống 1022 ghi nhận là cơ sở để cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng thời gian quy định.

2. Đơn vị xử lý sẽ chịu trách nhiệm về tính pháp lý của kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ CÔNG KHAI KẾT QUẢ KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 8. Gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường thông qua một trong các hình thức được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

2. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về nội dung và các thông tin liên quan đến kiến nghị, phản ánh hiện trường.

3. Điều kiện xác định kiến nghị, phản ánh hiện trường đảm bảo và không đảm bảo:

a) Điều kiện đảm bảo: tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường được quy định tại Điều 6 Quy chế này;

b) Điều kiện không đảm bảo:

- Tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường không theo quy định tại Điều 6 Quy chế này;

- Hình ảnh, video kèm theo kiến nghị, phản ánh hiện trường có dấu hiệu chỉnh sửa gây sai lệch nội dung thông tin hoặc không liên quan đến nội dung cần kiến nghị, phản ánh.

Điều 9. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Xác minh thông tin trước khi tiếp nhận:

a) Đơn vị vận hành Hệ thống 1022 tiếp nhận tiến hành xác minh tính chính xác kiến nghị, phản ánh hiện trường nhằm đảm bảo đủ điều kiện tiếp nhận tại Điều 6 của Quy chế này;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh hiện trường đủ điều kiện để tiếp nhận thì đơn vị vận hành Hệ thống 1022 tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường;

c) Trường hợp kiến nghị, phản ánh hiện trường không đủ điều kiện để tiếp nhận thì đơn vị vận hành Hệ thống 1022 phản hồi lại chính xác lý do không đảm bảo, mô tả, hướng dẫn chi tiết cho tổ chức, cá nhân bổ sung các nội dung cần thiết thông qua các kênh tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường.

2. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường

Đơn vị vận hành Hệ thống 1022 tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường sau khi đã đảm bảo các điều kiện tiếp nhận:

a) Đối với kiến nghị, phản ánh hiện trường được gửi thông qua Trang Thông tin điện tử 1022, Ứng dụng di động “Can Tho Smart”, đơn vị vận hành Hệ thống 1022 thực hiện thao tác tiếp nhận;

b) Đối với kiến nghị, phản ánh hiện trường gửi qua Thư điện tử, đơn vị vận hành Hệ thống 1022 tiếp nhận cập nhật thông tin từ thư điện tử vào Hệ thống 1022;

c) Đối với kiến nghị, phản ánh hiện trường qua Tổng đài 1022, đơn vị vận hành Hệ thống 1022 tiến hành cập nhật thông tin từ cuộc gọi vào Hệ thống 1022 đính kèm file ghi âm (nếu có).

Trong quá trình tiếp nhận, đơn vị vận hành Hệ thống 1022 thực hiện hiệu chỉnh một số nội dung cơ bản như: lỗi chính tả, cú pháp, câu từ..., của kiến nghị, phản ánh hiện trường nhằm tạo thuận lợi cho đơn vị xử lý nhưng không làm thay đổi nội dung của kiến nghị, phản ánh hiện trường.

3. Thực hiện tiếp nhận không công khai đối với các kiến nghị, phản ánh hiện trường có tính chất nhạy cảm như: kiến nghị, phản ánh hiện trường có liên quan đến thông tin cá nhân; phản ánh hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân cụ thể đang chờ cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, xác minh và xử lý.

4. Đơn vị vận hành Hệ thống 1022 từ chối tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau:

a) Kiến nghị, phản ánh hiện trường không đảm bảo, cần xác minh thông tin: từ chối tiếp nhận sau 01 (một) ngày khi chưa xác minh được thông tin kiến nghị, phản ánh hiện trường;

b) Kiến nghị, phản ánh hiện trường đang yêu cầu tổ chức, cá nhân chỉnh sửa, bổ sung nội dung: từ chối tiếp nhận sau 02 (hai) ngày khi tổ chức, cá nhân không chỉnh sửa, bổ sung nội dung;

c) Khi xác minh thông tin cá nhân người gửi không chính xác;

d) Kiến nghị, phản ánh hiện trường trước đang còn trong thời hạn xử lý mà tổ chức, cá nhân gửi lại phản ánh mới có cùng nội dung;

đ) Kiến nghị, phản ánh hiện trường có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhảm, dùng thử hệ thống;

e) Theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân muốn hủy kiến nghị, phản ánh hiện trường đã gửi (trong trường hợp đơn vị xử lý chưa tiến hành xử lý).

Điều 10. Chuyển kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Đơn vị vận hành Hệ thống 1022 thực hiện chuyển toàn bộ thông tin các kiến nghị, phản ánh hiện trường đến đơn vị xử lý trong vòng 01 (một) giờ làm việc sau khi kiến nghị, phản ánh hiện trường được tiếp nhận vào Hệ thống 1022.

2. Khi kiến nghị, phản ánh hiện trường được chuyển đến, đơn vị xử lý thực hiện theo chức năng và thẩm quyền.

3. Thông tin xử lý được cung cấp đồng thời cho các cơ quan có thẩm quyền cấp trên để theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo việc xử lý.

4. Trường hợp kiến nghị, phản ánh hiện trường liên quan đến nhiều đơn vị, đơn vị vận hành Hệ thống 1022 sẽ tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh hiện trường và chuyển đến các đơn vị xử lý có liên quan theo quy định.

5. Tiếp nhận các kiến nghị, phản ánh hiện trường và chuyển các đơn vị chức năng theo dõi.

a) Đối với kiến nghị, phản ánh hiện trường có nội dung chưa đủ căn cứ liên quan để chuyển xử lý như: phản ánh về tình trạng trộm cắp, cướp giật, tai nạn giao thông..., đã quá thời điểm xảy ra và không đủ yếu tố xử lý khẩn cấp thì nhân sự tiếp nhận và chuyển đến đơn vị chức năng để tiếp tục theo dõi, điều tra, xử lý nhằm nắm tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn;

b) Các góp ý của tổ chức, cá nhân (mang tính chất góp ý xây dựng) đối với ngành, lĩnh vực, đơn vị vận hành Hệ thống 1022 tiếp nhận và chuyển đến các đơn vị xem xét, nghiên cứu.

6. Đối với kiến nghị, phản ánh hiện trường khẩn cấp qua Tổng đài 1022, đơn vị vận hành Hệ thống 1022 hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ đến cơ quan, đơn vị có chức năng, thẩm quyền xử lý.

Điều 11. Xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Đơn vị xử lý tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường từ đơn vị vận hành Hệ thống 1022.

2. Đơn vị xử lý thực hiện xử lý nội dung kiến nghị, phản ánh hiện trường không quá 05 (năm) ngày làm việc và trả kết quả xử lý bằng văn bản trên Hệ thống 1022 (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục II kèm theo Quy chế này), kèm hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh).

3. Trường hợp kiến nghị, phản ánh hiện trường không thuộc chức năng, nhiệm vụ, đơn vị xử lý chuyển về đơn vị vận hành Hệ thống 1022 trong 01 (một) ngày làm việc.

4. Trường hợp kiến nghị, phản ánh hiện trường có nội dung phức tạp cần thời gian kiểm tra, xác minh thì đơn vị xử lý thực hiện gia hạn xử lý. Việc gia hạn chỉ được thực hiện 01 (một) lần và trước khi đến thời hạn, đơn vị xử lý yêu cầu gia hạn nêu rõ lý do gia hạn, thời gian gia hạn không vượt quá 05 (năm) ngày làm việc và được sự chấp thuận của đơn vị vận hành Hệ thống 1022. Đối với những kiến nghị, phản ánh phức tạp, liên quan đến nhiều đơn vị, cần thời gian gia hạn trên 05 (năm) ngày làm việc, đơn vị xử lý có văn bản gửi về đơn vị vận hành Hệ thống 1022 đính kèm thời gian, nội dung và lý do gia hạn.

5. Trường hợp xử lý trễ hạn: Nếu hết thời gian xử lý, đơn vị xử lý chưa gửi kết quả để kết thúc xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường thì Hệ thống 1022 tự động cập nhật trạng thái trễ hạn.

Điều 12. Công khai kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường được kiểm tra (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục II kèm theo Quy chế này) phải rõ ràng, đúng theo nội dung được phản ánh, kèm hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh).

2. Đơn vị vận hành Hệ thống 1022 trả kết quả qua kênh tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường trong 01 (một) giờ làm việc ngay sau kết quả xử lý đã đảm bảo yêu cầu.

3. Các kiến nghị, phản ánh hiện trường sau khi đã trả kết quả cho đơn vị vận hành Hệ thống 1022 nhưng đơn vị xử lý cần cập nhật nội dung xử lý, đơn vị xử lý trực tiếp liên hệ đơn vị vận hành Hệ thống 1022 yêu cầu chuyển trả lại đề đơn vị xử lý cập nhật kết quả.

4. Trường hợp kết quả xử lý đã công khai trên Hệ thống kiến nghị, phản ánh hiện trường, nếu đơn vị xử lý có bổ sung, cập nhật kết quả xử lý phải gửi văn bản đính chính về đơn vị vận hành Hệ thống 1022 để cập nhật công khai lên Hệ thống 1022.

5. Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, thiếu hình ảnh đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh) thì đơn vị vận hành Hệ thống 1022 thực hiện chuyển trả lại cho đơn vị xử lý để cập nhật, chỉnh sửa lại kết quả xử lý.

Điều 13. Đánh giá mức độ hài lòng và tương tác kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường được công khai tổ chức, cá nhân có quyền đánh giá mức độ hài lòng.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền tương tác với kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường đã gửi. Trong trường hợp các tương tác có yêu cầu làm rõ chính đáng, đơn vị xử lý có trách nhiệm tương tác lại để làm rõ yêu cầu của tổ chức, cá nhân trong vòng 01 (một) ngày sau khi tổ chức, cá nhân gửi tương tác. Đơn vị vận hành Hệ thống 1022 thống kê kết quả tương tác của các đơn vị xử lý báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định.

3. Tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị, phản ánh hiện trường có quyền đánh giá kết quả xử lý của đơn vị xử lý với một trong các tiêu chí sau:

- a) Rất hài lòng;
- b) Hài lòng;
- c) Không hài lòng.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Là cơ quan đầu mối giúp Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống 1022.

2. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

3. Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống 1022.

4. Chỉ đạo đơn vị vận hành Hệ thống 1022 thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an toàn thông tin cho Hệ thống 1022.

5. Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố triển khai, duy trì và mở rộng, nâng cấp Hệ thống để phục vụ cho công tác giám sát, chỉ đạo, điều hành ngày càng chất lượng hơn.

6. Thực hiện liên kết, tích hợp chuyên mục “Dân hỏi - cơ quan chức năng trả lời” trên Cổng Thông tin điện tử thành phố vào Hệ thống 1022.

7. Định kỳ (hàng tháng, năm và đột xuất) tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, khó khăn, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định.

Điều 15. Sở Nội vụ

1. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra, đánh giá, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nâng cao hiệu quả trong việc tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường trên Hệ thống 1022 của các cơ quan, đơn vị.

2. Bổ sung kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống 1022 vào tiêu chí đánh giá hoàn thành nhiệm vụ, xếp hạng cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị.

Điều 16. Đơn vị vận hành Hệ thống 1022

1. Chủ trì quản lý và vận hành Hệ thống 1022, thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc, ý kiến của tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống 1022.

2. Bố trí nhân sự, tổ chức thực hiện tiếp nhận và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Quy chế này.

3. Quản lý, lưu trữ dữ liệu trên Hệ thống 1022 theo quy định của pháp luật hiện hành; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác.

4. Tham mưu Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi, đôn đốc các cơ quan đơn vị thực hiện tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống 1022 đúng thời gian quy định.

5. Tham mưu Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 17. Đơn vị xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường

1. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả và chịu trách nhiệm về các nội dung công khai theo đúng quy định tại Quy chế này.

2. Phân công 01 (một) cán bộ tiếp nhận và 01 (một) lãnh đạo làm đầu mối chỉ đạo việc giải quyết kiến nghị, phản ánh hiện trường đối với lĩnh vực, phạm vi quản lý. Trong trường hợp có thay đổi nhân sự, trong vòng 05 (năm) ngày làm việc, phải có văn bản điều chỉnh, bổ sung gửi về Sở Khoa học và Công nghệ để cập nhật kịp thời.

3. Theo dõi, chỉ đạo, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý và công khai kiến nghị, phản ánh hiện trường đúng thời gian quy định.

4. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố đối với việc chậm giải quyết, không giải quyết đối với các thông tin được tiếp nhận.

5. Bố trí trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống 1022 theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin, phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định./.

Phụ lục I
QUY TRÌNH XỬ LÝ KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 4 năm 2026
của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
1	Đơn vị vận hành Hệ thống 1022	Thực hiện tiếp nhận kiến nghị, phản ánh hiện trường và chuyển cho đơn vị xử lý có trách nhiệm xử lý.	01 giờ làm việc
2	Đơn vị xử lý	Xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường và cập nhật kết quả xử lý trên Hệ thống 1022.	
		Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, đơn vị xử lý thực hiện xử lý theo quy trình xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả tại Phụ lục II).	05 ngày làm việc
		Trong trường hợp không đúng thẩm quyền xử lý, đơn vị xử lý kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời đề xuất cơ quan xử lý để đơn vị vận hành Hệ thống 1022 chuyển cho đơn vị xử lý khác.	01 ngày làm việc
3	Đơn vị vận hành Hệ thống 1022	Công khai kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh hiện trường sau khi kết quả xử lý đã đảm bảo yêu cầu.	01 giờ làm việc

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ