

Số: 43 /2020/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 04 tháng 8 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin  
phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*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 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 2 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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông tỉnh tại Tờ trình số 1001/TTr-STTTT ngày 26 tháng 5 năm 2020 và Tờ trình số 1553/TTr-STTTT ngày 30 tháng 7 năm 2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày 15 tháng 8 năm 2020 và thay thế Quyết định số 75/2018/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn và các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích; Chủ tịch Ủy ban

nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Thường vụ Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Báo Thừa Thiên Huế;
- Đài TRT;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- VP: CVP và các PCVP;
- Lưu: VT, CT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**

## **QUY ĐỊNH**

**Triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 43 /2020/QĐ-UBND ngày 04/8/2020  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

##### **1. Phạm vi điều chỉnh**

a) Quy định này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (*sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh*). Trừ các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

b) Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

##### **2. Đối tượng áp dụng**

a) Quy định này áp dụng cho các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng hệ thống thông tin phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

b) Cá nhân, tổ chức có ý kiến phản ánh hiện trường.

#### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh thông qua việc ghi nhận trực tiếp hiện trường từ các ứng dụng trên nền tảng internet, mạng thông tin liên lạc khác.

2. Công thông tin tương tác là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng kết nối các kênh thông tin phản ánh và cập nhật kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan xử lý được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

- Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước;
- Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan nhà nước;

- c) Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị;
- d) Giao diện tổng hợp giám sát tại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phục vụ hoạt động chỉ đạo điều hành lãnh đạo tỉnh.

3. Cơ quan xử lý: là các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được giao xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

4. Nhân sự xử lý: là công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan xử lý được Cơ quan xử lý, Trung tâm phân công nhiệm vụ xử lý các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy định này.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.
5. 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 xử lý.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.
7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.
8. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

## **Chương II**

### **HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

#### **Điều 4. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường**

1. Các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:
  - a) Ứng dụng di động: Hue-S (dịch vụ đô thị thông minh Thừa Thiên Huế)
  - b) Cổng thông tin tương tác: <https://tuongtac.thuathienhue.gov.vn>
  - c) Tổng đài đô thị thông minh: 0815751575
  - d) Trang facebook đô thị thông minh: <https://facebook.com/hueioc>
  - đ) Trang zalo đô thị thông minh: 0941260505
  - e) Thư điện tử: [dtm@thuathienhue.gov.vn](mailto:dtm@thuathienhue.gov.vn)

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

**Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; tiếp tục phát triển phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng trong năm 2020 và các năm tiếp theo.

2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác.

3. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

4. Cá nhân, tổ chức phải chịu trách nhiệm toàn bộ trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

5. Thông tin cá nhân người phản ánh được thu thập, quản lý theo chế độ “Mật”. Trong trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh.

**Chương III**  
**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

**Điều 6. Tiếp nhận phản ánh hiện trường**

1. Nội dung: Thực hiện tiếp nhận các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra thông tin phản ánh đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại Khoản 1, Khoản 2 và Khoản 3 Điều 5 Quy định này. Ngoài ra nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm phản ánh trong quá trình tiếp nhận.

Thực hiện tiếp nhận không công khai đối với các phản ánh hiện trường có tính chất nhạy cảm như: liên quan tranh chấp đất đai, phản ánh tổ chức, cá nhân cụ thể đang chờ kết quả xử lý.

b) Bước 2: Phân phối xử lý

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra độ chính xác thông tin và phân phối cho cơ quan có trách nhiệm xử lý (theo lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan xử lý), bao gồm:

- Trong trường hợp có phát hiện thông tin phản ánh không đảm bảo chính xác, nhân sự tiếp nhận chuyển lại cho Bước 1 để xác minh độ chính xác của thông tin;

- Trong trường hợp phản ánh đảm bảo, kiểm tra nội dung để xác định các cơ quan liên quan và chuyển phân phối thông tin phản ánh để làm cơ sở xử lý. Cơ quan xử lý có thể là một hoặc nhiều tùy vào nội dung phản ánh;

- Thông tin phản ánh được phân phối từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh đến các cơ quan xử lý thông qua Cổng thông tin tương tác

(Giao diện nghiệp vụ của cán bộ xử lý), Ứng dụng di động Hue-G (Chính quyền điện tử).

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

3. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi có phản ánh.

### **Điều 7. Xử lý phản ánh hiện trường**

1. Nội dung: Thực hiện xử lý phản ánh hiện trường theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận xử lý.

Thông tin phản ánh mới được phân phối sẽ được thông báo đến nhân sự xử lý thông qua 4 hình thức phổ biến sau:

- Cổng thông tin tương tác (Giao diện nghiệp vụ xử lý);
- Thư điện tử công vụ của nhân sự xử lý;
- Thông báo qua ứng dụng di động Hue-G (Chính quyền điện tử);
- Thông báo qua tin nhắn điện thoại (SMS).

Trong vòng 30 phút nhân sự xử lý có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh.

b) Bước 2: Xử lý phản ánh hiện trường

Nhân sự xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh.

- Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy định này);

- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời hỗ trợ ghi rõ đơn vị xử lý đúng (nếu biết) để Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.

2. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: Theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc. Đối với các phản ánh phải thực hiện quy trình xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy phạm pháp luật liên quan; đồng thời thông tin phản hồi tình trạng xử lý.

4. Trường hợp ý kiến phản ánh được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc cơ quan xử lý chuyển trả lại cho Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

### **Điều 8. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Nội dung:

Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ nhân sự xử lý, lãnh đạo có thẩm quyền tiến hành phê duyệt:

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phê duyệt kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phê duyệt có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý.

b) Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phê duyệt thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị.

2. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh hiện trường.

### **Điều 9. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Nội dung: Việc trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được kiểm tra (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy định này) trước khi công khai theo quy định Luật xử lý vi phạm hành chính cho cá nhân, tổ chức phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận được quy định tại Điều 4. Trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo theo Mẫu quy định, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh yêu cầu đơn vị xử lý điều chỉnh, cập nhật lại kết quả xử lý.

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý phản ánh hiện trường sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức tương ứng và không được công khai.

c) Trường hợp các phản ánh hiện trường trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh hiện trường phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước hoặc những nội dung khác do Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh hiện trường được phê duyệt.

### **Điều 10. Quy trình xử lý phản ánh tức thời**

Đối với các phản ánh thuộc trường hợp phải xử lý tức thời như: hỏa hoạn; tai nạn; trộm cướp; gây mất an toàn, an ninh, trật tự địa bàn. Áp dụng ngay quy trình xử lý tức thời như sau:

1. Bước 1: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh khi tiếp nhận phản ánh phải xử lý ngay, chậm nhất trong vòng 30 phút theo điểm a khoản 1, Điều 6 của Quy định này.

2. Bước 2: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh kích hoạt phân phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền.

Thông tin phản ánh được phân phối từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh đến các cơ quan xử lý thông qua hình thức: tự động gọi điện

thoại trực tiếp; Ứng dụng di động Hue-G (Chính quyền điện tử).

3. Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin phản ánh được gửi đến, chậm nhất trong vòng 30 phút.

Cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý phản ánh trường hợp tức thời của đơn vị.

4. Bước 4: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý, chậm nhất trong vòng 01 giờ đồng hồ ngay sau khi có kết quả. Trường hợp việc giải quyết phản ánh có liên quan đến nội dung xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy định và các hướng dẫn cụ thể của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế.

5. Bước 5: Biên tập và công khai kết quả xử lý được thực hiện theo Điều 9 của Quy định này.

### **Điều 11. Quy trình phối hợp xử lý phản ánh nhạy cảm**

Đối với các phản ánh mang tính chất nhạy cảm cần phối hợp với các Cơ quan có thẩm quyền theo chỉ định của Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc xử lý, áp dụng quy trình phối hợp xử lý như sau:

1. Bước 1: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tiếp nhận phản ánh theo điểm a khoản 1, khoản 3, Điều 6 của Quy định này.

2. Bước 2: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chuyển phản ánh cho Cơ quan được chỉ định phối hợp để xác định nội dung và cơ quan có thẩm quyền xử lý. Trong thời gian 01 ngày làm việc, Cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

3. Bước 3: Căn cứ nội dung phản hồi của Cơ quan được chỉ định phối hợp, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối và giám sát việc xử lý của các cơ quan xử lý theo quy định tại Điều 6, Điều 7, Điều 8 Quy định này.

4. Bước 4: Sau khi có kết quả xử lý của cơ quan xử lý, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chuyển kết quả cho Cơ quan được chỉ định phối hợp để xin ý kiến thống nhất trước khi công khai kết quả.

Trong thời gian 01 ngày làm việc, Cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh:

a) Trường hợp Cơ quan được chỉ định phối hợp thống nhất với kết quả xử lý, chuyển qua Bước 5.

b) Trường hợp Cơ quan được chỉ định phối hợp chưa thống nhất với kết quả xử lý, thực hiện lại Bước 3.

5. Bước 5: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh biên tập và công khai kết quả xử lý theo Điều 9 Quy định này.

### **Điều 12. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Cá nhân, tổ chức có quyền gửi tương tác nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý



của cơ quan nhà nước.

2. Cơ quan xử lý liên quan có trách nhiệm tương tác lại nhằm trả lời, giải thích, làm rõ nội dung tương tác của cá nhân, tổ chức trong vòng 01 ngày sau khi cá nhân, tổ chức gửi tương tác.

3. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 03 tiêu chí sau:

- a) Hải lòng.
- b) Chấp nhận được.
- c) Không hải lòng.

### **Điều 13. Hủy phản ánh**

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện hủy phản ánh của cá nhân, tổ chức trong các trường hợp sau:

1. Phản ánh bị trùng của cùng 01 cá nhân, tổ chức gửi.
2. Phản ánh có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhằm hoặc dùng thử hệ thống.
3. Phản ánh yêu cầu phải xác minh (gọi điện thoại, gửi SMS, email): hủy phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn xác minh không thành công.
4. Phản ánh đang có yêu cầu chỉnh sửa: hủy phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn không chỉnh sửa.

### **Điều 14. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quản lý nhà nước khi được yêu cầu; thực hiện việc lưu trữ theo quy định về lưu trữ điện tử.

2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 9 Quy định này).

3. Các cơ quan xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế. Sở Thông tin và Truyền thông sẽ chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các đơn vị để thực hiện việc kết nối, liên thông dữ liệu về hệ thống.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 15. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin

cho hệ thống thông tin phản ánh, hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế vận hành ổn định, thông suốt.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý phản hồi các phản ánh của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

4. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho các nhân sự của các cơ quan xử lý để vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế.

5. Chỉ đạo Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

6. Hướng dẫn các cơ quan xử lý đối với các vấn đề liên quan đến kỹ thuật công nghệ, tổ chức kết nối, liên thông dữ liệu từ các hệ thống phần mềm liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức về hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế.

7. Định kỳ hàng tháng (trước ngày 20 hàng tháng), hàng quý (trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý), hàng năm (trước ngày 20/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

8. Định kỳ hàng năm (trước ngày 30/11), tổng hợp gửi kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức đến Sở Nội vụ để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính; làm cơ sở cho việc xét đề nghị công nhận danh hiệu thi đua và khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân.

9. Đề xuất trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

10. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Bổ sung kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của tỉnh.

2. Sử dụng kết quả xử lý phản ánh hiện trường làm cơ sở cho việc xét đề nghị công nhận danh hiệu thi đua và khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để hỗ trợ chế độ, mua sắm phương tiện kỹ thuật, trang thiết bị cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia hệ thống phản ánh hiện trường trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị.

### **Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý**

1. Các cơ quan xử lý có văn bản cử một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức (trong trường hợp có biến động nhân sự, trong vòng 07 ngày phải có văn bản kiện toàn, điều chỉnh, bổ sung); báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và cung cấp thông tin cho Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để theo dõi, giám sát tổng hợp.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet, các thiết bị thông minh) để kết nối các thiết bị này vào hệ thống.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Thừa Thiên Huế văn minh, sạch đẹp.

5. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

### **Điều 19. Trách nhiệm của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh**

1. Xây dựng và thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, luân chuyển ý kiến của tổ chức, công dân thông qua các hình thức được nêu tại Khoản 1 Điều 4 Quy định này.

2. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, công dân đúng thời hạn quy định.

3. Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế và Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, công dân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để Ủy ban nhân dân tỉnh có phương án chỉ đạo xử lý.

4. Định kỳ hàng quý, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, công dân đến Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin.

5. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để các tổ chức, công dân được biết và hưởng ứng sử dụng.

6. Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi phản ánh cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, góp ý phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu và được sự đồng ý của người phản ánh.

7. Đề xuất lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận ý kiến của tổ chức, công dân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Thừa Thiên Huế.

### **Điều 20. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức hoặc cá nhân, tổ chức khác cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua phản ánh hiện trường để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định.

3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy định tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

### **Điều 21. Tổ chức thực hiện**

Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy định này trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Trong quá trình thực hiện Quy định, 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 Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy định cho phù hợp với thực tế./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**

**Phụ lục 1**  
**MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ**  
*(Kèm theo Quyết định số 43/2020/QĐ-UBND ngày 04 tháng 8 năm 2020  
của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

---

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [Cơ quan xử lý] xin thông báo kết quả xử lý như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý: nội dung đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể; đính kèm hình ảnh hoặc clip, file đính kèm chứng minh kết quả xử lý]

Chân thành cảm ơn phản ánh của quý [cá nhân/tổ chức] và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Trân trọng./.

**Phụ lục 2**  
**QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**  
*(Kèm theo Quyết định số 43 /2020/QĐ-UBND ngày 04 tháng 8 năm 2020  
của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	<b>Tiếp nhận phản ánh</b> Thực hiện tiếp nhận phản ánh và phân phối cho cơ quan có trách nhiệm xử lý.	01 giờ
Bước 2	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	<b>Tiếp nhận xử lý</b> Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh.	30 phút
Bước 3	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	<b>Xử lý phản ánh hiện trường</b> Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh:  - Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục kèm theo Quy định này);	06 ngày
		- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời hỗ trợ ghi rõ đơn vị xử lý đúng để Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.	01 ngày
Bước 4	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý	<b>Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường</b> Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường:  - Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phê duyệt kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phê duyệt có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử	01 ngày

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
		<p>lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý;</p> <p>- Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phê duyệt thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị.</p>	
<b>Bước 5</b>	<b>Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.</b>	<p><b>Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường</b></p> <p>Thực hiện kiểm tra, biên tập lại nội dung theo đúng quy định và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường.</p>	01 giờ