

Số: *103*/QĐ-UBND

Quảng Bình, ngày *04* tháng *5* năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Đề án tổ chức triển khai ứng dụng Hệ thống phần mềm
Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 950/QĐ-TTg ngày 01/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển đô thị thông minh bền vững Việt Nam giai đoạn 2018-2025 và định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;

Căn cứ Nghị quyết số 165/NQ-HĐND ngày 09/12/2020 của HĐND tỉnh về việc thông qua Đề án phát triển chính quyền điện tử và dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 2394/KH-UBND ngày 31/12/2020 của UBND tỉnh về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước, phát triển chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2021-2025;

Căn cứ Kế hoạch số 1247/KH-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 165/NQ-HĐND ngày 09/12/2020 của HĐND tỉnh về việc thông qua Đề án phát triển chính quyền điện tử và dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 09/02/2022 của UBND tỉnh về thực hiện chuyển đổi số tỉnh Quảng Bình năm 2022;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 472/TTr-STTTT ngày 01/4/2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án tổ chức triển khai ứng dụng Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình, với những nội dung chủ yếu sau:



I. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu chung

Tổ chức hoàn thiện, đưa Hệ thống phần mềm dùng chung Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường của tỉnh đã được xây dựng vào ứng dụng, làm công cụ hữu hiệu để hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn thông qua việc tiếp nhận, giải quyết kịp thời, hiệu quả các vấn đề được tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh quan tâm (giao thông, y tế, giáo dục, quản lý đô thị, xây dựng, tài nguyên, môi trường, an ninh trật tự, phòng chống tội phạm...), nâng cao chất lượng sống và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với công tác quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công của các cấp chính quyền.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Giai đoạn 1: Tập trung triển khai thí điểm phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn thành phố Đồng Hới; đánh giá mô hình thí điểm và đề xuất hiệu chỉnh, hoàn thiện bảo đảm mở rộng ứng dụng.

2.2. Giai đoạn 2: Rà soát, hiệu chỉnh, hoàn thiện Hệ thống phần mềm, hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, các điều kiện nguồn lực bảo đảm và triển khai mở rộng ứng dụng ra phạm vi toàn tỉnh.

II. NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN

1. Triển khai thí điểm Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tại thành phố Đồng Hới

1.1. Hoàn thiện phần mềm/ứng dụng, tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu các hệ thống thông tin và chuẩn bị các điều kiện liên quan về công nghệ, kỹ thuật và quy trình vận hành hệ thống

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, UBND thành phố Đồng Hới.
- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.
- Thời gian thực hiện: Đã triển khai từ tháng 4, hoàn thành tháng 5/2022.

1.2. Tổ chức bộ máy và đào tạo nhân lực triển khai thí điểm

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, UBND thành phố Đồng Hới.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

- Thời gian thực hiện: Đã triển khai từ tháng 4, hoàn thành tháng 5/2022.

1.3. Truyền thông và tổ chức quản lý, khai thác, ứng dụng hệ thống

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, UBND thành phố Đồng Hới.
- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.
- Thời gian thực hiện: Tháng 5/2022.

1.4. Rà soát, đánh giá kết quả thí điểm và đề xuất hiệu chỉnh, hoàn thiện

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Cơ quan phối hợp: UBND thành phố Đồng Hới, Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

- Thời gian thực hiện: Tháng 9/2022.

2. Mở rộng ứng dụng Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường trên toàn tỉnh

2.1. Hoàn thiện phần mềm/ứng dụng, nâng cấp, phát triển hạ tầng kỹ thuật công nghệ và hoàn thiện quy trình vận hành phục vụ triển khai hệ thống

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

- Thời gian thực hiện: Từ tháng 9 đến tháng 10/2022.

2.2. Tổ chức hoàn thiện bộ máy và đào tạo, bồi dưỡng nhân lực

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

- Thời gian thực hiện: Tháng 10/2022.

2.3. Truyền thông và tổ chức quản lý, khai thác, ứng dụng hệ thống

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

- Thời gian thực hiện: Tháng 11/2022.

2.4. Xây dựng Quy chế và tổ chức quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng chính thức Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường dùng chung toàn tỉnh

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

- Thời gian thực hiện: Từ tháng 12/2022.

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhóm giải pháp về hạ tầng, kỹ thuật công nghệ và vận hành hệ thống

1.1. Giai đoạn triển khai thí điểm tại thành phố Đồng Hới

- Sở Thông tin và Truyền thông sử dụng hạ tầng sẵn có tại Trung tâm Dữ liệu điện tử tỉnh, Trung tâm IOC tỉnh để cấu hình, cài đặt, hoàn thiện Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường; tham mưu hoàn thiện ứng dụng Phản ánh hiện trường của tỉnh (App QUANG BINH - S) để đưa lên kho ứng dụng AppStore và Google Play; triển khai giải pháp xác thực người dùng Phản ánh hiện trường theo số điện thoại (OTP) bằng dịch vụ tin nhắn Brandname; thiết lập, duy trì tổng đài ảo (Call Center) tại Trung tâm IOC tỉnh phục vụ điện thoại xác nhận và tương tác với người phản ánh hiện trường.

- UBND thành phố Đồng Hới, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp thực hiện liên kết, tích hợp ứng dụng Phản ánh hiện trường dùng chung của tỉnh (App QUANG BINH - S) vào ứng dụng Công dân điện tử thành phố Đồng Hới (App Dong Hoi SmartCity); tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu phản ánh hiện trường của Hệ thống dùng chung tỉnh về Trung tâm IOC Đồng Hới.

- Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình thí điểm tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường trên Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình (*tại Phụ lục kèm theo*) để áp dụng trong giai đoạn triển khai thí điểm nhằm đưa các quy trình, cách thức cơ bản trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống phần mềm và phân công nhiệm vụ, công việc của cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong phối hợp triển khai ứng dụng Phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh.

- Các sở, ngành cấp tỉnh, UBND thành phố Đồng Hới, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường tổ chức rà soát, nâng cấp hạ tầng mạng, thiết bị máy tính và thiết bị phụ trợ khác bảo đảm yêu cầu triển khai ứng dụng thí điểm hệ thống.

1.2. Giai đoạn mở rộng ứng dụng trên toàn tỉnh

- Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu tổ chức rà soát, hoàn thiện chức năng, tính năng, tiện ích của Hệ thống phần mềm/ứng dụng; nâng cấp, phát triển hạ tầng Trung tâm Dữ liệu điện tử tỉnh, Trung tâm IOC tỉnh bảo đảm yêu cầu triển khai mở rộng ứng dụng toàn tỉnh; duy trì dịch vụ công khai App QUANG BINH - S trên kho ứng dụng AppStore và Google Play; mở rộng, duy trì thuê dịch vụ xác thực OTP qua tin nhắn Brandname và dịch vụ Call Center tại Trung tâm IOC tỉnh phù hợp với quy mô người sử dụng hệ thống.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp thực hiện liên kết, tích hợp ứng dụng và kết nối, chuẩn hóa kết nối giữa Trung tâm IOC cấp huyện với Trung tâm IOC tỉnh phù hợp với mô hình tổng thể triển khai hệ thống Trung tâm IOC toàn tỉnh và việc triển khai ứng dụng thống nhất, đồng bộ Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường.

- Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp các sở, ngành, địa phương tham mưu xây dựng Quy chế chính thức về quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình trình UBND tỉnh ban hành.



- Các sở, ngành cấp tỉnh, UBND huyện, thị xã, thành phố, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường thường xuyên rà soát, nâng cấp, phát triển hạ tầng mạng, thiết bị máy tính và phụ trợ bảo đảm yêu cầu triển khai ứng dụng công nghệ thông tin nói chung và Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường nói riêng.

2. Nhóm giải pháp về tổ chức bộ máy và đào tạo, bồi dưỡng nhân lực

2.1. Giai đoạn triển khai thí điểm tại thành phố Đồng Hới

- Về tổ chức chỉ đạo, điều hành

Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh thành lập Ban Chỉ đạo tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường của tỉnh, với sự tham gia của các sở, ngành cấp tỉnh, UBND thành phố Đồng Hới và các doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

- Về tổ chức bộ phận quản lý, vận hành Hệ thống

Tại Trung tâm IOC tỉnh: Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Sở Nội vụ và cơ quan liên quan tổ chức rà soát, tham mưu bố trí nhân sự cho bộ phận quản lý, vận hành, tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh hiện trường tập trung, bảo đảm đúng quy định và phù hợp với yêu cầu triển khai thí điểm, trong đó: Tối thiểu 01 nhân sự quản trị, vận hành kỹ thuật Hệ thống phần mềm dùng chung và tối thiểu 03 nhân sự thực hiện nhiệm vụ trực tổng đài Call Center, tiếp nhận, điều phối phản ánh đến và biên tập, công khai kết quả xử lý phản ánh trên phần mềm.

Tại các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường: Rà soát bố trí Lãnh đạo phụ trách và cán bộ, nhân viên để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận phản ánh, xử lý, trả kết quả xử lý trên hệ thống theo quy trình, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, biên chế cán bộ, nhân viên được giao và quy chế làm việc, giải quyết công vụ của cơ quan, đơn vị.

Tại thành phố Đồng Hới: UBND thành phố chỉ đạo bộ phận Trung tâm IOC Đồng Hới, các phòng, đơn vị trực thuộc và UBND xã, phường bố trí, bảo đảm nhân lực triển khai thí điểm Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tại thành phố.

- Về đào tạo, bồi dưỡng nhân lực

Các sở, ngành cấp tỉnh, UBND thành phố Đồng Hới, doanh nghiệp nhà nước tổ chức quán triệt, phổ biến, hướng dẫn về quy trình, cách thức cơ bản thực hiện tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường theo nội dung tại Phụ lục kèm theo Quyết định này.

Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ và cơ quan liên quan tổ chức đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng về kiến thức công nghệ thông tin và kỹ năng khai thác, sử dụng phần mềm cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm IOC tỉnh, của thành phố Đồng Hới và các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước đáp ứng yêu cầu tham gia triển khai thí điểm.

2.2. Giai đoạn mở rộng ứng dụng trên toàn tỉnh

- Về tổ chức chỉ đạo, điều hành



Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, tham mưu UBND tỉnh kiện toàn Ban Chỉ đạo tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường của tỉnh đáp ứng yêu cầu chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, giám sát hoạt động ứng dụng Hệ thống và thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh.

- Về tổ chức bộ phận quản lý, vận hành Hệ thống

Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Sở Nội vụ và cơ quan liên quan tổ chức rà soát, tham mưu bố trí, duy trì nhân sự cho bộ phận quản lý, vận hành, tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh hiện trường tập trung tại Trung tâm IOC tỉnh, phù hợp với yêu cầu, quy mô triển khai trên toàn tỉnh.

Các sở, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường tổ chức rà soát, bố trí nhân sự để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận phản ánh, xử lý, trả kết quả xử lý trên hệ thống theo quy trình, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, biên chế được giao và quy chế làm việc, giải quyết công vụ của cơ quan, đơn vị.

- Về đào tạo, bồi dưỡng nhân lực

Các sở, ngành cấp tỉnh, doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường thường xuyên rà soát, kiện toàn đội ngũ cán bộ, nhân viên để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận phản ánh, xử lý, trả kết quả xử lý trên Hệ thống, bảo đảm đúng kịp thời, đúng quy trình, có chất lượng.

UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo các phòng, đơn vị, bộ phận Trung tâm IOC trực thuộc và UBND xã, phường, thị trấn thường xuyên rà soát, bố trí, kiện toàn, bảo đảm nhân lực triển khai, ứng dụng Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và phản ánh hiện trường tại địa phương mình; chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng khai thác, sử dụng phần mềm cho cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu triển khai, ứng dụng.

3. Nhóm giải pháp về truyền thông và tổ chức ứng dụng

3.1. Giai đoạn triển khai thí điểm tại thành phố Đồng Hới

- Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp UBND thành phố Đồng Hới, các cơ quan báo chí, truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền, quảng bá về Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường của tỉnh và phổ biến, hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng Phản ánh hiện trường dùng chung của tỉnh (App QUANG BINH - S); thường xuyên theo dõi, tiếp thu phản hồi từ các tổ chức, cá nhân khai thác, ứng dụng để nghiên cứu, tổ chức điều chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ.

- Các sở, ngành cấp tỉnh, UBND thành phố Đồng Hới, doanh nghiệp nhà nước triển khai thực hiện đúng quy trình thí điểm tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường tại Phụ lục kèm theo Quyết định này; bảo đảm phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng, không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm nhằm giải quyết kịp thời, có chất lượng các phản ánh từ người dân, doanh nghiệp; tích cực trao đổi, đóng góp ý kiến cho Sở Thông tin và Truyền thông để tổ chức hoàn thiện các chức năng, tính năng, tiện ích của phần mềm/ứng dụng.



3.2. Giai đoạn mở rộng ứng dụng trên toàn tỉnh

- Trên cơ sở đánh giá kết quả thí điểm tại thành phố Đồng Hới và yêu cầu triển khai ứng dụng trên quy mô toàn tỉnh, UBND tỉnh ban hành sẽ Quy chế về quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình để triển khai thực hiện quy trình chính thức tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tại các sở, ngành cấp tỉnh, UBND huyện, thị xã, thành phố, doanh nghiệp Nhà nước.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố phối hợp các cơ quan báo chí, truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng Phản ánh hiện trường dùng chung của tỉnh (App QUANG BINH - S); tiếp tục theo dõi, tiếp nhận các phản hồi từ các tổ chức, cá nhân để góp ý và tham gia phối hợp hoàn thiện Hệ thống phần mềm/ứng dụng cũng như cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ nhằm ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Đề án từ nguồn ngân sách của tỉnh, huyện, xã theo phân cấp và nguồn vốn sự nghiệp của tỉnh thực hiện các chương trình, dự án liên quan đến hoạt động phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan, đơn vị và địa phương.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tổ chức triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án sau khi được UBND tỉnh phê duyệt; kịp thời báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh đối với các vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết.

- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được giao chủ trì trong Đề án; tham mưu, đề xuất UBND tỉnh bố trí kinh phí thiết lập, duy trì hoạt động Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh trong quá trình tổ chức triển khai, ứng dụng.

2. Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh bổ sung, bố trí nhân sự cho bộ phận quản lý, vận hành, tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh hiện trường tập trung tại Trung tâm IOC tỉnh theo quy định và phù hợp với yêu cầu, quy mô triển khai ứng dụng theo từng thời kỳ.

3. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh xem xét quyết định bố trí nguồn kinh phí triển khai ứng dụng, quản lý, vận hành, nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị phần cứng, phần mềm, sao lưu dữ liệu, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và duy trì hoạt động thường xuyên của Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh và hạ tầng kỹ thuật, công nghệ phục vụ Hệ thống.

4. Các sở, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn và các doanh nghiệp nhà nước tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường

Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được giao chủ trì trong Đề án; chủ động bố trí nhân lực, kinh phí bảo đảm triển khai, ứng dụng Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh theo phân cấp và quy định của pháp luật.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích, dịch vụ xã hội trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- BTV Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBNDTTQVN tỉnh;
- Báo QB, Đài PTTH QB, Công TTĐT QB;
- Lưu: VT, KSTTHC.

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



Hồ An Phong

Phụ lục
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG
TRÊN HỆ THỐNG PHẦN MỀM TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH
HIỆN TRƯỜNG TỈNH QUẢNG BÌNH
ÁP DỤNG TRONG GIAI ĐOẠN TRIỂN KHAI THÍ ĐIỂM

(Ban hành kèm theo Quyết định số *MC/QĐ*-UBND ngày *04* tháng *5* năm 2022
của UBND tỉnh)

I. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG VÀ PHẠM VI XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

1. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị, bộ phận trực thuộc, tham mưu; các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích, dịch vụ xã hội trên địa bàn tỉnh có tham gia quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường.

b) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong các cơ quan, đơn vị, bộ phận nêu tại điểm a khoản này được giao nhiệm vụ tham gia quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường.

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

d) Trung tâm Điều hành thông minh (IOC) tỉnh, Trung tâm Điều hành thông minh (IOC) cấp huyện.

2. Lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường

Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức thông qua các hình thức giao tiếp, tương tác với Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường của tỉnh để chuyển thông tin phản ánh, những vấn đề bất cập đã ghi nhận từ hiện trường, vụ việc xảy ra thực tế đến cơ quan chức năng xem xét, xử lý phù hợp, hướng đến nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công, góp phần cải thiện môi trường sống và làm việc tốt cho người dân, doanh nghiệp và khách du lịch trên địa bàn tỉnh.

Các lĩnh vực phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị trực tiếp, tham gia xử lý bao gồm:

a) Lĩnh vực an ninh trật tự, an toàn giao thông... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của lực lượng công an cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Công an tỉnh là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

b) Lĩnh vực khám chữa bệnh; y tế dự phòng; dược và mỹ phẩm; an toàn thực phẩm... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế, UBND cấp



huyện được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Y tế là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

c) Lĩnh vực quy hoạch xây dựng kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao; nhà ở; công sở; vật liệu xây dựng ... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng, Ban quản lý Khu kinh tế, UBND cấp huyện, UBND cấp xã được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Xây dựng hoặc Ban Quản lý Khu kinh tế là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

d) Lĩnh vực bảo vệ, tôn tạo, khai thác, sử dụng hợp lý và phát triển tài nguyên du lịch, môi trường du lịch, khu du lịch, điểm du lịch; quản lý hoạt động kinh doanh du lịch ... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Du lịch, UBND cấp huyện được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Du lịch là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

e) Lĩnh vực đất đai; tài nguyên nước; tài nguyên khoáng sản; môi trường ... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND cấp huyện, UBND cấp xã được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Tài nguyên và Môi trường là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

f) Lĩnh vực việc làm, lao động, tiền lương; an toàn lao động; người có công; bảo trợ xã hội và giảm nghèo; bảo vệ và chăm sóc trẻ em; phòng, chống tệ nạn xã hội ... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, UBND cấp huyện, UBND cấp xã được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Lao động - Thương binh và Xã hội là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

g) Lĩnh vực trồng trọt, chăn nuôi, lâm nghiệp, thủy sản, phòng chống thiên tai... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, UBND cấp huyện, UBND cấp xã được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

h) Lĩnh vực đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt đô thị; vận tải; an toàn giao thông; quản lý, khai thác, duy tu, bảo trì hạ tầng giao thông đô thị... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Giao thông Vận tải, UBND cấp huyện được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Giao thông Vận tải là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

i) Lĩnh vực báo chí; xuất bản, in, phát hành; viễn thông, internet ... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Thông tin và Truyền thông, UBND



cấp huyện được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan phản hồi thông tin chuyển xử lý cuối cùng.

j) Lĩnh vực liên quan đến hạ tầng đảm bảo cấp nước an toàn: ống nước, đồng hồ nước, công nghệ xử lý nước ... trong phạm vi cung cấp dịch vụ của Công ty cổ phần Cấp nước Quảng Bình.

k) Lĩnh vực thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải; quản lý vận hành hệ thống điện chiếu sáng ... trong phạm vi cung cấp dịch vụ của Công ty cổ phần Môi trường và Phát triển đô thị Quảng Bình.

l) Lĩnh vực liên quan đến hạ tầng đảm bảo việc cấp điện an toàn: bể cáp, dây điện, cột điện, trạm biến áp, đồng hồ điện ... trong phạm vi cung cấp dịch vụ của Công ty Điện lực Quảng Bình.

m) Lĩnh vực liên quan đến hạ tầng, dịch vụ viễn thông, internet, truyền hình cáp ... trong phạm vi cung cấp dịch vụ của các doanh nghiệp Viettel, Vinaphone, MobiFone, SCTV, FPT Quảng Bình ...

n) Các lĩnh vực khác thuộc các ngành công nghiệp, thương mại, kế hoạch, đầu tư, tài chính, giáo dục và đào tạo, khoa học và công nghệ, văn hóa, thể thao, tư pháp, nội vụ, tôn giáo, dân tộc ... thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành, các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã được phân cấp theo quy định của pháp luật.

II. NỘI DUNG VÀ NGUYÊN TẮC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

1. Nội dung tiếp nhận phản ánh hiện trường

Nội dung tiếp nhận thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức nằm trong 05 nhóm sau (đang tạm thiết lập trên Hệ thống phần mềm và ứng dụng QUANG BINH - S):

a) **Phòng chống dịch Covid-19**, gồm 03 nội dung gợi ý cho người phản ánh lựa chọn: *Dấu hiệu vi phạm phòng, chống dịch Covid-19; Thông tin giả, sai sự thật; Đề nghị hỗ trợ khẩn cấp.*

b) **An ninh trật tự, an toàn giao thông**, gồm 03 nội dung gợi ý cho người phản ánh lựa chọn: *Trật tự, an toàn giao thông; Tệ nạn xã hội; Hoạt động tội phạm, vi phạm pháp luật.*

c) **Xây dựng, trật tự đô thị**, gồm 05 nội dung gợi ý cho người phản ánh lựa chọn: *Xả rác bừa bãi; Lấn chiếm lòng lề đường; Trật tự nơi công cộng; Quảng cáo, rao vặt, tờ rơi; Xây dựng trái phép, ảnh hưởng lân cận.*

d) **Dịch vụ, vệ sinh, môi trường**, gồm 05 nội dung gợi ý cho người phản ánh lựa chọn: *Dịch vụ du lịch; Vệ sinh an toàn thực phẩm; Điện, nước, chiếu sáng công cộng; Bụi bẩn, ô nhiễm môi trường; Thu gom, xử lý nước thải, chất thải.*

e) **Vấn đề kinh tế, xã hội khác**, gồm 05 nội dung gợi ý cho người phản ánh lựa chọn: *Lấn chiếm đất đai; Khai thác tài nguyên, khoáng sản; Hạ tầng giao thông, viễn thông; Phòng chống thiên tai, dịch bệnh; Các hành vi không phù hợp khác.*

Trong quá trình triển khai thí điểm, UBND tỉnh có thể xem xét, điều chỉnh các nhóm nội dung nêu trên phù hợp với yêu cầu, điều kiện thực tế.

2. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường

- a) Tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.
- b) Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
- c) Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
- d) Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải tường minh, chi tiết.
- e) 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 với nhau.
- f) Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.
- g) Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.
- h) Đối với các thông tin phản ánh Khẩn thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự (113), cứu hoả, cứu nạn, cứu hộ (114), cứu thương (115): Trung tâm IOC tỉnh sẽ gửi thông tin phản ánh lên hệ thống đồng thời khẩn trương liên hệ, chuyển trực tiếp, kịp thời đến cơ quan, đơn vị xử lý lĩnh vực này.

i) Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị 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 (Trung tâm IOC tỉnh) có trách nhiệm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh (Ban Chỉ đạo tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh) xem xét, chỉ đạo.

III. HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

1. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường

a) Các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận thông qua các hình thức sau:

- Sử dụng kênh tương tác bằng điện thoại thông minh có kết nối Internet với ứng dụng QUANG BINH - S.

- Sử dụng kênh tương tác thiết bị máy tính có kết nối Internet thông qua Cổng thông tin tương tác phản ánh hiện trường: tuongtac.quangbinh.gov.vn

- Số điện thoại Tổng đài đô thị thông minh (Call Center) của tỉnh, dự kiến: **082.456.1022**

- Các kênh tương tác khác theo yêu cầu quản lý.

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

2. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh hiện trường

a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt có dấu; tiếp tục phát triển phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng trong năm 2022 và các năm tiếp theo.

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

c) 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.

d) 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.

IV. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, PHÊ DUYỆT VÀ CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG TRÊN HỆ THỐNG

1. Quy trình thực hiện

1.1. Tiếp nhận phản ánh hiện trường từ cá nhân, tổ chức và phân phối đến cơ quan đầu mối xử lý

a) Nội dung và cơ quan, đơn vị thực hiện

- Tiếp nhận phản ánh tại Trung tâm IOC tỉnh (Bước 1):

Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận, kiểm tra thông tin phản ánh bảo đảm đầy đủ theo yêu cầu tại khoản 2 Mục III nêu trên; điện thoại cho người phản ánh để kiểm tra, xác minh đối tượng, nội dung phản ánh (nếu cần thiết); kiểm tra, chuẩn hóa phân loại nhóm nội dung, nội dung phản ánh theo quy ước thiết lập trên hệ thống để tiến hành bước tiếp theo.

Nếu thông tin phản ánh không bảo đảm yêu cầu để tiếp nhận thì thực hiện từ chối tiếp nhận, đăng tải thông tin vào mục **Không đủ điều kiện tiếp nhận** trên Cổng thông tin tương tác phản ánh hiện trường, Ứng dụng QUANG BINH - S (nêu rõ lý do) và hủy phản ánh.

Các trường hợp hủy phản ánh: *Phản ánh trùng, lặp lại của cùng 01 cá nhân, tổ chức gửi; Phản ánh có nội dung không rõ ràng, gửi nhầm hoặc để dùng thử hệ thống; Phản ánh đến nhưng thực hiện liên hệ xác minh (bằng điện thoại) sau 02 ngày không thành công hoặc xác minh không phải là người phản ánh; Phản ánh đến sau khi xác minh có yêu cầu chỉnh sửa nhưng sau 02 ngày vẫn không chỉnh sửa.*

- Phân phối phản ánh cho cơ quan đầu mối xử lý (Bước 2):

Trung tâm IOC tỉnh căn cứ lĩnh vực, phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của các cơ quan, tổ chức để thực hiện phân phối thông tin phản ánh hiện trường cho 01 cơ quan đầu mối xử lý là cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh (bao gồm cả cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh tương đương sở, ban, ngành cấp tỉnh) hoặc UBND cấp huyện, thông qua bộ phận tham mưu (Phòng

điều hành tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh và UBND cấp huyện; hoặc Trung tâm IOC cấp huyện, nếu có).

Trường hợp phản ánh hiện trường thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị trực thuộc cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh mà cơ quan đầu mối tiếp nhận xử lý vẫn là cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh; đơn vị trực thuộc cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh được giao chủ trì xử lý gọi là đơn vị chủ trì xử lý. Nếu phản ánh hiện trường thuộc thẩm quyền xử lý trực tiếp của chính cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh thì cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh đó vừa là cơ quan đầu mối xử lý vừa là đơn vị chủ trì xử lý.

Trường hợp phản ánh hiện trường thuộc thẩm quyền xử lý của UBND cấp huyện hoặc UBND cấp xã thì UBND cấp huyện là cơ quan đầu mối xử lý, sau đó phân phối cho 01 phòng, đơn vị trực thuộc hoặc UBND cấp xã để chủ trì xử lý, gọi là đơn vị chủ trì xử lý.

Nếu phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị xử lý khác nhau, chưa xác định được cơ quan đầu mối tiếp nhận xử lý thì Trung tâm IOC tỉnh trao đổi với các cơ quan, đơn vị liên quan để thống nhất hoặc báo cáo Ban Chỉ đạo tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh xem xét, quyết định giao 01 cơ quan đầu mối xử lý.

b) Thời gian thực hiện

- Phản ánh đến trong khung giờ từ 06h00 đến 22h00: Tối đa không quá 01 giờ ngay sau khi có phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức đến trên Hệ thống phần mềm; trường hợp phải báo cáo Ban Chỉ đạo tỉnh thì không quá 1,5 giờ.

- Phản ánh đến trong khung giờ từ sau 22h00 đến 06h00 ngày hôm sau: Chậm nhất trước 07h00 ngày hôm sau; trường hợp phải báo cáo Ban Chỉ đạo tỉnh, chậm nhất trước 07h30.

- Đối với các phản ánh được xác nhận là Khẩn (113, 114, 115) thì không kể khung giờ phản ánh đến, tối đa không quá 10 phút ngay sau khi có phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức đến trên Hệ thống phần mềm, Trung tâm IOC tỉnh phải xác minh số điện thoại người phản ánh, tiếp nhận phản ánh và chuyển trực tiếp, kịp thời cho đầu mối 113, 114, 115 để xem xét, giải quyết nóng.

1.2. Tổ chức xử lý phản ánh hiện trường

a) Nội dung và cơ quan, đơn vị thực hiện

- Xử lý phản ánh hiện trường tại cơ quan đầu mối xử lý (Bước 3):

Cơ quan đầu mối xử lý (Phòng điều hành tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cấp tỉnh và UBND cấp huyện hoặc Trung tâm IOC cấp huyện, nếu có) tiếp nhận phản ánh hiện trường từ Trung tâm IOC tỉnh và phân công đơn vị chủ trì xử lý.

Khi tiếp nhận phản ánh hiện trường từ Trung tâm IOC tỉnh mà xét thấy không đúng, chưa phù hợp, Phòng điều hành/Trung tâm IOC của cơ quan đầu mối xử lý

liên hệ, trao đổi và dùng chức năng **Từ chối** (nêu rõ lý do) để trả lại Trung tâm IOC tỉnh rà soát, thực hiện lại Bước 2 tại khoản 1.1 Mục này.

- Xử lý phản ánh hiện trường tại đơn vị chủ trì xử lý và cơ quan, đơn vị phối hợp, hỗ trợ:

+ Lãnh đạo đơn vị chủ trì xử lý tiếp nhận phản ánh và phân công cho cán bộ, nhân viên của đơn vị mình xử lý (Bước 4).

Khi tiếp nhận phản ánh hiện trường từ Phòng điều hành/Trung tâm IOC của cơ quan đầu mối xử lý mà xét thấy không đúng, chưa phù hợp, Lãnh đạo đơn vị chủ trì xử lý có thể dùng chức năng **Từ chối** (nêu rõ lý do) để trả lại cơ quan đầu mối xử lý rà soát, thực hiện lại Bước 3 phù hợp.

+ Trường hợp xem xét, thấy vụ việc phức tạp, có thể gửi đề nghị/yêu cầu cơ quan, đơn vị khác phối hợp, hỗ trợ xử lý: Cơ quan, đơn vị chức năng nhận được đề nghị/yêu cầu phối hợp, hỗ trợ từ đơn vị chủ trì xử lý tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu (Bước 5.1) và phân công cán bộ, nhân viên thực hiện phối hợp, hỗ trợ và cung cấp thông tin, văn bản, tài liệu, hình ảnh liên quan cho đơn vị chủ trì xử lý (Bước 5.2). Trường hợp, xét thấy đề nghị/yêu cầu không phù hợp có thể dùng chức năng **Từ chối** (nêu rõ lý do).

+ Cán bộ, nhân viên đơn vị chủ trì xử lý tiếp nhận phân công, triển khai nghiệp vụ chuyên môn cùng với sự phối hợp, hỗ trợ của cơ quan, đơn vị khác (nếu có) để xử lý phản ánh, tổng hợp báo cáo kết quả cho Lãnh đạo đơn vị mình (Bước 6), kèm văn bản, tài liệu, hình ảnh, video clip liên quan, bao gồm cả dự thảo “Nội dung trả lời kết quả xử lý” dự kiến phản hồi cho cá nhân, tổ chức phản ánh trong **Mẫu thông tin kết quả xử lý** tại Khoản 3 Mục này.

Trong quá trình tổ chức nghiên cứu, xử lý chi tiết, cụ thể, nếu phát hiện không thuộc thẩm quyền của đơn vị mình hoặc cần thêm sự phối hợp, hỗ trợ của cơ quan, đơn vị khác, cán bộ, nhân viên có thể đề xuất Lãnh đạo đơn vị mình xem xét chuyển trả lại cho đầu mối cấp trên để phân phối lại phù hợp; hoặc bổ sung gửi đề nghị/yêu cầu đến cơ quan, đơn vị cần phối hợp, hỗ trợ.

b) Thời gian thực hiện

Theo quy định nội bộ của cơ quan đầu mối xử lý nhưng tối đa không quá 05 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận từ Trung tâm IOC tỉnh, trong đó: thời gian thực hiện xử lý tại đầu mối xử lý (Bước 3) tối đa không quá 01 giờ làm việc.

1.3. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường (Bước 7)

a) Nội dung và cơ quan, đơn vị thực hiện

Trên cơ sở báo cáo tổng hợp kết quả xử lý được chuyển đến từ cán bộ, nhân viên xử lý, lãnh đạo đơn vị chủ trì xử lý kiểm tra, phê duyệt kết quả để hoàn thành công đoạn xử lý phản ánh hiện trường và chuyển Trung tâm IOC tỉnh xem xét, công khai phản hồi trên hệ thống. Nếu nội dung, kết quả báo cáo xử lý chưa bảo đảm, lãnh đạo đơn vị có thể tự thực hiện bổ sung, hoàn thiện hoặc trả lại cán bộ, nhân viên xử lý bổ sung, hoàn thiện đáp ứng yêu cầu.

b) Thời gian thực hiện

Tối đa không quá 01 ngày làm việc ngay sau khi có báo cáo tổng hợp kết quả xử lý phản ánh hiện trường từ cán bộ, nhân viên xử lý.

1.4. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường (Bước 8)

a) Nội dung và cơ quan, đơn vị thực hiện

Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận kết quả xử lý phản ánh hiện trường đã được phê duyệt, tổ chức kiểm tra, xác minh, biên tập nội dung thông tin kết quả xử lý (theo mẫu tại khoản 3 Mục này) và thực hiện công khai kết quả trên hệ thống cho cá nhân, tổ chức phản ánh. Nếu kiểm tra, xác minh thấy chưa đầy đủ, thiếu chính xác sẽ trả lại cho đơn vị chủ trì xử lý để điều chỉnh, bổ sung.

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.

Trường hợp phản ánh hiện trường có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin, tài liệu liên quan thuộc phạm vi 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 (không công khai kết quả).

b) Thời gian thực hiện

- Kết quả xử lý gửi đến trong khung giờ từ 06h00 đến 22h00: Tối đa không quá 01 giờ ngay sau khi kết quả xử lý gửi đến.

- Kết quả xử lý gửi đến trong khung giờ từ sau 22h00 đến 06h00 ngày hôm sau: Chậm nhất trước 07h00 ngày hôm sau.

1.5. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý phản ánh hiện trường

a) Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường sau khi nhận kết quả xử lý có quyền phản hồi lại thông tin, yêu cầu đơn vị chủ trì xử lý làm rõ hơn kết quả xử lý và có thể sử dụng chức năng đánh giá trên hệ thống với 3 mức độ: *Hài lòng; Chấp nhận; Không hài lòng.*

b) Tối đa không quá 01 ngày làm việc sau khi cá nhân, tổ chức gửi phản hồi lại, đơn vị chủ trì xử lý có trách nhiệm bổ sung, cung cấp thêm thông tin để làm rõ kết quả xử lý theo yêu cầu.

1.6. Chế độ thông tin, lưu trữ

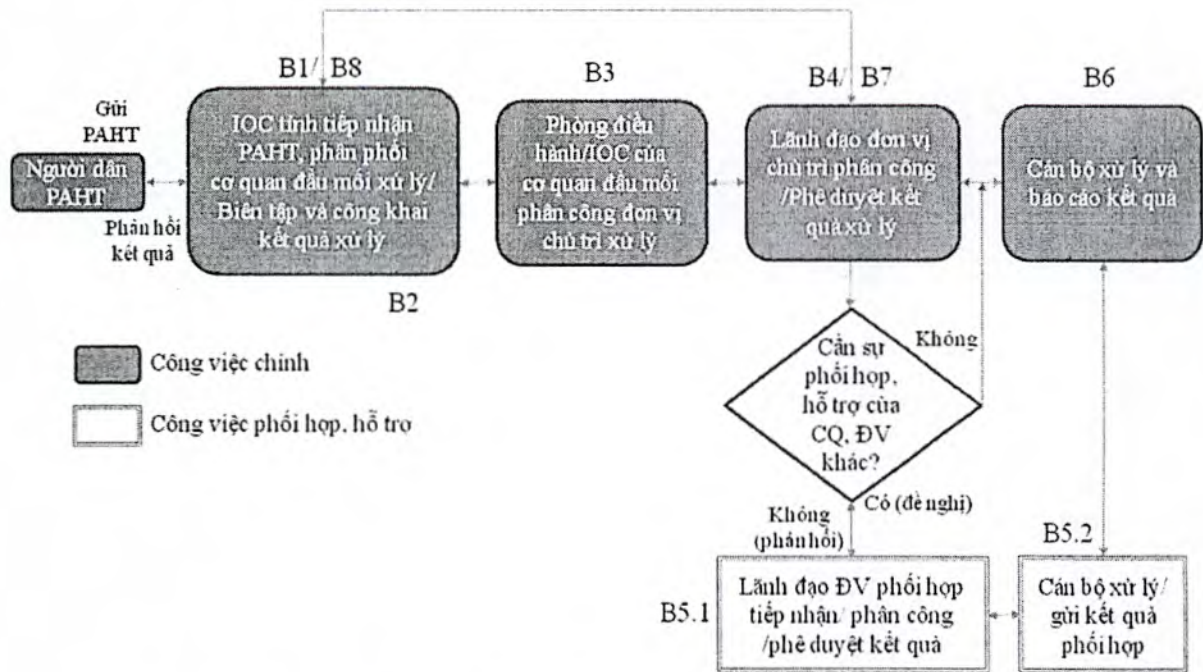
a) Trung tâm IOC tỉnh có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

b) Đơn vị vận hành Hệ thống phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình (Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tỉnh Quảng Bình) công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và phê

duyet kết quả xử lý trên Hệ thống để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ một số trường hợp được quy định tại điểm a, khoản 1.4, Mục IV của Phụ lục này).

c) 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 phần mềm Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình.

2. Sơ đồ luồng thông tin nghiệp vụ cơ bản trên hệ thống



3. Mẫu thông tin kết quả xử lý phản hồi cho người phản ánh

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [đơn vị chủ trì 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 văn bản, tài liệu, hình ảnh, video clip liên quan để 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./.

