

**QUY ĐỊNH**

**Triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế**  
*(Kèm theo Quyết định số 30/2022/QĐ-UBND ngày 05/7/2022  
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 gửi phản ánh và tham gia tương tác trên hệ thống 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:

a) Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước;

- b) 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 Giám sát, điều hành đô thị thông minh 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, chuyên, 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) Công thông tin tương tác: <https://tuongtac.thuathienhue.gov.vn>

- c) Tổng đài đô thị thông minh: 19001075.
- 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 (24h00 đến 07h30 sáng hôm sau chỉ tiếp nhận những vấn đề cần xử lý tức thời), 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 2022 và các năm tiếp theo.
2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác. Những vấn đề liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo nằm ngoài phạm vi xử lý theo quy trình phản ánh hiện trường.
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**

### **PHẢN ÁNH, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

#### **Điều 6. Quy trình thực hiện**

Quy trình thực hiện được đảm bảo thống nhất theo quy định (Phụ lục 2 kèm theo)

#### **Điều 7. Gửi phản ánh**

1. Công dân, tổ chức được phản ánh, góp ý qua các hình thức phản ánh được quy định tại Điều 4.
2. Công dân, tổ chức chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung và các thông tin liên quan đến phản ánh.
3. Công dân, tổ chức có quyền đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý.
4. Công dân, tổ chức có quyền tương tác bổ sung đối với các kết quả xử lý. Trong trường hợp không hài lòng hoặc nhận thấy chưa xử lý đảm bảo theo quy định thì có thể triển khai tạo phản ánh mới.
5. Điều kiện xác định phản ánh đảm bảo và không đảm bảo.

a) Điều kiện đảm bảo

Công dân, tổ chức gửi phản ánh, góp ý được quy định tại Điều 5.

Ảnh chụp được thực hiện trong vòng 24h tính từ thời điểm gửi phản ánh.

Vị trí, tọa độ phản ánh được xác định thông qua GPS.

b) Điều kiện không đảm bảo.

- Phản ánh không có hình ảnh hoặc video.
- Phản ánh không cung cấp được hình ảnh rõ ràng hoặc video rõ ràng liên quan đến nội dung cần phản ánh.
- Phản ánh có hình ảnh hoặc video có dấu hiệu bị chỉnh sửa.
- Phản ánh đang có yêu cầu chỉnh sửa hoặc bổ sung nội dung: không đủ điều kiện tiếp nhận phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn không chỉnh sửa hoặc bổ sung nội dung.
- Phản ánh yêu cầu phải xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh (đối với trường hợp cá nhân lần đầu gửi phản ánh) hoặc xác minh yêu cầu cung cấp thông tin, nội dung phản ánh (gọi điện thoại, gửi SMS, email): không đủ điều kiện tiếp nhận phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn xác minh không thành công.
- Phản ánh sau khi xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh không chính xác.
- Phản ánh bị trùng nội dung và hình ảnh của cùng 01 cá nhân, tổ chức gửi.
- Phản ánh trước đang còn trong thời hạn xử lý mà Công dân gửi lại phản ánh mới.
- Phản ánh có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhằm hoặc dùng thử hệ thống.
- Theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức muốn hủy phản ánh đã gửi. Trong trường hợp cơ quan xử lý chưa tiến hành xử lý.
- Không công khai những phản ánh không đủ điều kiện tiếp nhận có liên quan đến thông tin cá nhân.

6. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh sử dụng công nghệ số, công nghệ thông minh để rà soát thông tin và tạo mới phản ánh trong trường hợp xác thực được nguồn tin.

### **Điều 8. Xác minh phản ánh**

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành xác minh độ chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận.

2. Trong trường hợp không đủ điều kiện tiếp nhận cần phản hồi lại chính xác lý do không đảm bảo và mô tả, hướng dẫn chi tiết cho công dân, tổ chức bổ sung thêm các nội dung cần thiết thực hiện đảm bảo thông qua ứng dụng Hue-S, Cổng thông tin tương tác, Tổng đài đường dây nóng của tỉnh **19001075**, Zalo Đô

thị thông minh, thư điện tử và tin nhắn SMS.

3. Để thuận tiện cho quá trình xác minh nội dung phản ánh, khi công dân/tổ chức liên hệ với Tổng đài đường dây nóng của Tỉnh với đầu số gọi vào **19001075** và đầu số Tổng đài gọi ra là **0888771075**.

4. Việc xác minh có thể áp dụng phương pháp thủ công bằng nhân sự hoặc công nghệ số.

### **Điều 9. Tiếp nhận phản ánh**

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành tiếp nhận trong vòng 30 phút kể từ thời điểm xác minh thành công và đảm bảo điều kiện.

Trong quá trình tiếp nhận, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chỉnh sửa lại lỗi chính tả và các thể thức rõ ràng tạo thuận lợi cho đơn vị xử lý nhưng không làm thay đổi nội dung phản ánh.

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

3. Thông tin cá nhân của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh được bảo mật theo quy định. Tất cả các trường hợp lộ lọt thông tin cá nhân đều được xem là vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân.

### **Điều 10. Phân phối xử lý phản ánh**

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở Thông tin và Truyền thông được Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền là đơn vị trung gian phân phối các phản ánh đến cơ quan xử lý. Toàn bộ thông tin phân phối được thực hiện bằng dữ liệu số và được công nhận tính pháp lý thực hiện. Phản ánh được phân phối trong vòng 30 phút sau khi tiếp nhận phản ánh.

2. Phản ánh được Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối đến cơ quan xử lý được xem là một ý kiến chỉ đạo thực hiện của UBND tỉnh đến các cơ quan, đơn vị.

3. Phản ánh được phân phối đến cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm xử lý.

4. Thông tin xử lý được cung cấp đồng thời cho các cơ quan quản lý cấp trên. Các cơ quan quản lý cấp trên có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo việc xử lý.

5. Trong trường hợp chưa xác định được cơ quan xử lý phát sinh thì kích hoạt yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh.

6. Tổ chức phân phối lại đến cơ quan xử lý mới đã tham gia hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh theo quy định.

7. Trường hợp phản ánh liên quan đến nhiều đơn vị Trung tâm Giám sát, Điều hành đô thị thông minh sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh và chuyển đến các

cơ quan xử lý có liên quan theo quy định.

### **Điều 11. Xử lý phản ánh**

#### 1. Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận:

Cơ quan xử lý chịu trách nhiệm tiếp nhận trong vòng 30 phút sau khi phản ánh được phân phối.

Thủ trưởng cơ quan đơn vị, các thành viên tham gia mạng lưới phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị tùy tình hình để triển khai việc tiếp nhận xử lý theo hình thức xử lý trực tiếp hoặc thông qua quy trình tham mưu.

Trong vòng 01 ngày kể từ thời điểm nhận phản ánh, nếu xét thấy nội dung, hình ảnh phản ánh chưa đáp ứng yêu cầu để xác minh, xử lý, cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp nhận phản ánh kích hoạt chức năng trả lời bước trước, yêu cầu cung cấp thêm thông tin cần thiết.

#### 2. Xác định thẩm quyền xử lý.

Trong vòng 60 phút kể từ thời điểm nhận phản ánh, nếu xét thấy không thuộc thẩm quyền thì thực hiện kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời cung cấp thêm thông tin đơn vị có trách nhiệm xử lý. Quá thời gian nêu trên nếu ảnh hưởng đến thời gian xử lý theo quy định thì cơ quan, đơn vị nhận phản ánh chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND tỉnh.

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.

#### 3. Đăng ký thành viên mạng lưới phản ánh hiện trường.

Các thành viên tham gia mạng lưới xử lý theo thẩm quyền phải được đăng ký danh sách trên hệ thống thông qua Trung tâm Giám sát, Điều hành đô thị thông minh.

#### 4. Trả kết quả xử lý phản ánh hiện trường.

Kết quả được trả phải đảm bảo các điều kiện sau:

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) 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*).

Các phản ánh sau khi đã trả kết quả nhưng cần cập nhật nội dung xử lý, cơ quan, đơn vị xử lý trực tiếp liên hệ Trung tâm Giám sát, điều hành Đô thị thông minh, yêu cầu trả bước trước phản ánh để cập nhật kết quả hoặc cung cấp nội dung, kết quả cập nhật để Trung tâm đăng tải.

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

### **Điều 12. Đăng tải thông tin kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

## 1. Đăng tải thông tin

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 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. Yêu cầu xử lý lại trong trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo.

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 cơ quan xử lý điều chỉnh, cập nhật lại kết quả xử lý (*trong vòng 30 phút*).

Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh đã xử lý (*đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh*) thì Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện chuyển trả lại cho cơ quan xử lý (*trong vòng 01 giờ đồng hồ cơ quan xử lý phải cập nhật, chỉnh sửa lại kết quả xử lý*) và thời gian sẽ được tính trễ cho đơn vị xử lý nếu cập nhật kết quả xử lý chậm.

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chuyển trả lại kết quả xử lý trong trường hợp kết quả xử lý vẫn chưa đảm bảo hoặc gọi điện thoại từ đầu số dùng chung của Tỉnh thông qua đầu số **0888771075**, tổ chức, cá nhân được phân công xử lý có trách nhiệm nhận điện thoại từ đầu số trên, nếu Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh liên hệ gọi 3 lần không bắt máy trong thời gian 3 ngày sẽ vi phạm quy định này, các cuộc gọi đều được ghi âm và lưu trữ trên hệ thống làm căn cứ kiểm tra đánh giá.

## **Điều 13. Đánh giá mức độ hài lòng và tương tác kết quả xử lý**

1. Kết quả xử lý được công khai, công dân, tổ chức có quyền đánh giá mức độ hài lòng.

2. Cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm theo dõi mức độ hài lòng được công dân, tổ chức đánh giá. Trong trường hợp không hài lòng, cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm làm rõ và tương tác để đảm bảo mức độ hài lòng.

3. Công dân, tổ chức có quyền tương tác với các kết quả xử lý. Trong trường hợp các tương tác có yêu cầu làm rõ chính đáng, cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm tương tác lại để làm rõ yêu cầu của công dân, tổ chức trong vòng 01 ngày sau khi cá nhân, tổ chức gửi tương tác. Trường hợp cơ quan xử lý nhiều lần không trả lời tương tác của công dân/tổ chức, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh sẽ thống kê, xếp loại đánh giá theo tiêu chí của Sở Nội Vụ vào cuối năm.

4. 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) Hài lòng.

b) Chấp nhận được.

c) Không hài lòng.

#### **Điều 14. Xử lý các hành vi sai phạm quy định về phản ánh hiện trường**

1. Đối với công dân, tổ chức gửi phản ánh.

- Khóa tài khoản đối với các trường hợp tài khoản gửi nội dung phản ánh với câu từ không chuẩn mực, thiếu tính chất xây dựng, góp ý vi phạm trên 3 lần.

- Đối với các tài khoản công dân/tổ chức tương tác vi phạm trên 3 lần trong vòng 1 tháng Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh sẽ tiến hành xử lý khóa chức năng tương tác (chức năng sẽ bị khóa trong vòng 1 tháng).

2. Đối với cơ quan, tổ chức xử lý phản ánh.

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh các trường hợp vi phạm sau:

- Quá thời gian xử lý phản ánh theo quy định:

+ Thời gian xử lý theo quy định trong vòng 7 ngày làm việc.

+ Phản ánh đã có kết quả xử lý bằng hình thức gia hạn nhưng đơn vị xử lý vẫn không cập nhật kết quả xử lý theo thời gian gia hạn.

- Tỷ lệ mức độ hài lòng dưới 70%.

- Tinh thần phối hợp thông qua kết quả xử lý và việc tiếp nhận điện thoại trao đổi thiếu trách nhiệm, thiếu phối hợp trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh.

3. Căn cứ xếp loại tổ chức đơn vị xử lý.

Các tổ chức, đơn vị trực tiếp xử lý phản ánh hiện trường không được xem xét xếp loại “Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ” trong các trường hợp sau:

- Quá 3 văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh yêu cầu thực hiện vi phạm.

- Mức độ hài lòng và chấp nhận dưới 70%.

- Quá 30% không có phản hồi đối với các tương tác của công dân, tổ chức phản ánh được xác định đảm bảo điều kiện.

- Quá 5 lần không nhận điện thoại thông tin từ đường dây nóng của tỉnh (0888771075).

- Quá 20% phản ánh trả lại quá thời gian quy định đối với các phản ánh không đúng thẩm quyền xử lý.

- Quá 20% kết quả xử lý không đảm bảo nội dung.

- Quá 20% tình trạng vi phạm được lặp lại đối với các phản ánh đã được xử lý trước đó.

#### **Điều 15. Xử lý phản ánh tức thời**

Đối với các phản ánh thuộc trường hợp phải xử lý tức thời như: Thiên tai;



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 Điều 9 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-S.

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, thời hạn xử lý không quá 07 ngày làm việc theo quy định. 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 12 của Quy định này.

#### **Điều 16. Phối hợp xử lý phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý**

Đối với các phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý 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 Điều 9 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 10, Điều 11 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 12 Quy định này.

### **Điều 17. Xử lý trong trường hợp tiếp nhận thông tin chuyển tiếp từ tổng đài 19001075.**

1. Nội dung: Thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi từ Tổng đài 19001075 đến cấp huyện, xã theo các bước sau:

a) Bước 1. Tiếp nhận cuộc gọi đến từ công dân/tổ chức.

Khi nhận cuộc gọi từ công dân/tổ chức hỗ trợ kịp thời các tình huống khẩn cấp như: Công tác phòng, chống dịch COVID-19; thiên tai, bão lụt; an ninh trật tự, tổng đài sẽ chuyển tiếp cuộc gọi đến đơn vị liên quan hỗ trợ trao đổi, hướng dẫn công dân/tổ chức.

b) Bước 2: Tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ tổng đài

Nhân sự xử lý tiếp nhận cuộc gọi có trách nhiệm nhận cuộc gọi chuyển tiếp kịp thời và nhanh chóng.

- Trong trường hợp đúng thẩm quyền của địa phương, nhân sự hỗ trợ trao đổi trực tiếp và hướng dẫn công dân/tổ chức.

- Trong trường hợp tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ Tổng đài 19001075 mà nội dung không đúng thẩm quyền xử lý của địa phương, xin vui lòng gọi lại Tổng đài 19001075 để phản hồi kịp thời.

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh; các đơn vị cấp huyện, xã.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 20s thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi đến cấp huyện, xã.

### **Điều 18. Phối hợp xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp**

Cá nhân, tổ chức trong trường hợp nguy hiểm cần được hỗ trợ khẩn cấp có thể nhấn nút SOS chuyển cuộc gọi khẩn đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh trong trường hợp: Tai nạn, bão lụt, thiên tai, hỏa hoạn,.... Áp dụng ngay quy trình xử lý ứng cứu khẩn cấp như sau:

1. Bước 1: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh liên hệ công dân/tổ chức để tiếp nhận ngay các thông tin chậm nhất trong 5 phút.

2. Bước 2: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh liên hệ cơ quan xử lý liên quan thông qua hình thức gọi điện trực tiếp.

3. Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin, chậm nhất trong

vòng 30 phút Cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp của đơn vị.

4. Bước 4: Cơ quan xử lý hỗ trợ công dân, tổ chức và liên hệ thông báo kết quả đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

**Điều 19. Tiếp nhận điện thoại trong mạng lưới hệ thống phản ánh hiện trường.**

1. Tất cả các cuộc gọi đi và đến từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thông qua Tổng đài 19001075 đều được ghi âm.

2. Khi có cuộc gọi đến từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh yêu cầu các cơ quan, cơ quan xử lý đều phải nhận cuộc gọi. Trong trường hợp chưa thể nhận cuộc gọi, cần liên hệ lại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để phối hợp trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh.

Trường hợp các cơ quan, đơn vị không nhận cuộc gọi từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh quá 03 lần sẽ không được xếp loại xuất sắc cuối năm.

**Điều 20. Xử lý đối với các trường hợp quấy rối hệ thống Tổng đài 19001075.**

1. Các trường hợp quấy rối bao gồm:

Trường hợp các cá nhân có hành vi quấy rối, cố tình nhấn nút SOS sai quy định, sẽ chịu xử lý theo quy định của pháp luật.

Trường hợp các cá nhân, tổ chức liên hệ qua số điện thoại Tổng đài 19001075 sử dụng ngôn từ khiếm nhã, xúc phạm đến Tổng đài viên sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Quy trình phối hợp xử lý như sau:

a. Bước 1: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện xác minh, tiếp nhận nội dung, trích xuất các bản ghi âm khi có các cuộc gọi quấy rối.

b. Bước 2: Chuyển phân phối đến cơ quan xử lý theo thẩm quyền.

c. Bước 3: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý, thời hạn xử lý theo quy định.

d. Bước 4: Biên tập và công khai kết quả xử lý được thực hiện theo Điều 12 của Quy định này.

**Điều 21. Tiếp nhận các phản ánh chuyển các cơ quan chức năng theo dõi.**

1. Đối với các phản ánh nếu nội dung và hình ảnh chưa đủ căn cứ liên quan để chuyển xử lý, phản ánh về tình trạng trộm cắp, cướp giật,... nhưng đã quá thời điểm xảy ra và không đủ yếu tố xử lý khẩn cấp thì Trung tâm sẽ tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi, nắm tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Đối với các phản ánh góp ý của các cá nhân, tổ chức mang tính chất

xây dựng về các lĩnh vực trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, Trung tâm sẽ tiến hành tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi các góp ý.

### **Điều 22. 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 khoản 1 Điều 12 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 23. 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 24. 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 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Sở Tài chính chủ trì tổng hợp cân đối, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để thực hiện các nội dung của Quy định này phù hợp với Luật Ngân sách nhà nước, các văn bản hướng dẫn và khả năng cân đối ngân sách nhà nước.

#### **Điều 26. 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 27. 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.

8. Chủ trì lập dự trù kinh phí hàng năm để duy trì, vận hành hiệu quả, ổn định hệ thống phản ánh hiện trường.

**Điều 28. 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 xem xét xử lý theo quy định.

### **Điều 29. 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./.