

Số: /STTTT-IOC

Đắk Lắk, ngày tháng 4 năm 2023

V/v hướng dẫn Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường

Kính gửi:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Quyết định số 1218/QĐ-UBND ngày 21/05/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp, quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng các dịch vụ Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk. Sở Thông tin và Truyền thông đã ban hành Công văn số 2322/STTTT-DAKLAKIOC ngày 31/12/2021 về việc hướng dẫn Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường. Trong quá trình vận hành quy trình đã từng bước được hoàn thiện và có những thay đổi phù hợp với thực tiễn. Do đó Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng lại hướng dẫn quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ phản ánh hiện trường như sau:

## **I. HƯỚNG DẪN CHUNG**

### **1. Giải thích từ ngữ**

a) **Dịch vụ phản ánh hiện trường** là kênh “cảm biến xã hội” tiếp nhận và xử lý các phản ánh của người dân, doanh nghiệp liên quan đến lĩnh vực an toàn giao thông, an ninh trật tự đô thị, hạ tầng đô thị, môi trường, an toàn thực phẩm, đất đai xây dựng, quy định hành chính, công vụ công chức, doanh nghiệp vướng mắc, hàng hóa dịch vụ tiêu dùng, phản hồi thông tin báo nêu, hiến kế xây dựng thành phố thông minh, bảo vệ trẻ em và các lĩnh vực khác.

b) **Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị** là “Tổ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường tại các huyện, thị xã, thành phố” được thành lập theo thực tế triển khai của các đơn vị, do Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố làm Tổ trưởng, thành viên là đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn.

c) **Cơ quan xử lý** là cơ quan, đơn vị chức năng, UBND các xã/phường/thị trấn trực thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố.

## **2. Đối tượng áp dụng:**

Văn bản này hướng dẫn Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường đối với:

- a) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;
- b) Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị của các huyện, thị xã, thành phố;
- c) Cơ quan xử lý;
- d) Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk (gọi tắt là DAK LAK IOC).

## **II. QUY TRÌNH XỬ LÝ**

### **Bước 1. Tổ chức, công dân gửi ý kiến phản ánh, kiến nghị:**

1. Tổ chức, công dân gửi ý kiến phản ánh, kiến nghị đến dịch vụ Phản ánh hiện trường thông qua ứng dụng *Đắk Lắk trực tuyến* hoặc tổng đài 0262.1022 hoặc cổng thông tin *tuongtaccongdan.daklak.gov* cần cung cấp các thông tin liên quan đến phản ánh kiến nghị theo quy định tại Khoản 1,2 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 và khoản 3 Điều 2 Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ:

- a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
- b) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.
- c) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư điện tử khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
- d) Đính kèm hình ảnh, video (nếu có) theo yêu cầu của hệ thống Phản ánh hiện trường.
- e) Tổ chức, công dân gửi phản ánh kiến nghị phải chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực với nội dung ý kiến của mình. Thông tin mang tính chất cá nhân của tổ chức, công dân gửi ý kiến được giữ bí mật theo yêu cầu và theo quy định pháp luật (trừ một số trường hợp cung cấp cho cơ quan chức năng để xác minh, xử lý theo quy định).

2. Tổ chức, công dân gửi phản ánh, kiến nghị đến dịch vụ Phản ánh hiện trường theo các lĩnh vực:

- a) An toàn giao thông;
- b) An ninh trật tự;
- c) Hạ tầng đô thị;
- d) Trật tự đô thị;
- e) Môi trường;

- f) Quy định hành chính;
- g) Công vụ, công chức;
- h) Doanh nghiệp vướng mắc;
- i) An toàn thực phẩm;
- k) Đất đai, xây dựng;
- l) Hàng hóa, dịch vụ, tiêu dùng;
- m) Phản hồi thông tin báo nêu;
- n) Hiến kế xây dựng thành phố thông minh;
- o) Bảo vệ trẻ em;
- p) Các lĩnh vực khác thực hiện theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh tại từng thời điểm.

**Bước 2. DAK LAK IOC thực hiện tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân đến Tổ xử lý phản ánh, kiến theo trình tự sau:**

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị
2. Kiểm tra, xác thực thông tin của người gửi phản ánh, kiến nghị, phân loại nội dung các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.
3. Căn cứ theo địa chỉ, nội dung phản ánh, kiến nghị, DAK LAK IOC chuyển phản ánh, kiến nghị của công dân đến Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị và đăng tải lên Cổng thông tin *tuongtaccongdan.daklak.gov.vn*.
  - Thời gian tiếp nhận phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị: 04 giờ làm việc.
  - Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp, cần được xử lý ngay để phục vụ cho công tác phòng, chống thiên tai, dịch bệnh hoặc các tình huống khẩn cấp trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố, DAK LAK IOC thực hiện chuyển phản ánh ngay khi nhận được và liên hệ trực tiếp với Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị để điều hành xử lý.
  - Trường hợp phản ánh, kiến nghị có ảnh hưởng đến uy tín của tổ chức, cá nhân, DAK LAK IOC gửi văn bản đến UBND các huyện, thị xã, thành phố và không công khai trên Cổng thông tin *tuongtaccongdan.daklak.gov.vn*, đồng thời thông tin đến người gửi ý kiến biết đã tiếp nhận qua điện thoại hoặc email cá nhân.

**Bước 3. UBND các huyện, thị xã, thành phố xử lý phản ánh, kiến nghị và phản hồi kết quả**

1. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Sau khi nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân từ DAK LAK IOC, Tổ tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm thực hiện việc xử lý theo trình tự như sau:

- a) Xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị
- b) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại và chuyển cho Cơ quan xử lý.
- c) Chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc Cơ quan xử lý, xử lý các phản ánh, kiến nghị trong thời gian quy định.
- d) Cập nhật kết quả xử lý lên hệ thống để DAK LAK IOC trả lời cho tổ chức, công dân.

## 2. Thời hạn xử lý và phản hồi kết quả

- Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp, cần được xử lý ngay để phục vụ cho công tác phòng, chống thiên tai, dịch bệnh hoặc các tình huống khẩn cấp trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố, thời hạn xử lý và phản hồi kết quả không quá 01 ngày làm việc.

- Đối với phản ánh, kiến nghị có thể kiểm tra và xử lý ngay, thời hạn xử lý và phản hồi kết quả không quá 07 ngày làm việc.

- Trường hợp các phản ánh, kiến nghị cần thời gian dài hơn 07 ngày để xử lý, hoặc việc khắc phục tại hiện trường phụ thuộc vào điều kiện thời tiết hoặc cần phối hợp với các đơn vị liên quan, Cơ quan xử lý phải phản hồi thông tin về tình hình xử lý đến thời điểm hiện tại kèm theo hình ảnh minh chứng và cam kết thời hạn xử lý dứt điểm về DAK LAK IOC để thông báo cho tổ chức, công dân biết. Khi có kết quả, Cơ quan xử lý phải gửi kết quả xử lý cuối cùng về Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị và DAK LAK IOC để phản hồi cho tổ chức, công dân.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị được gửi đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc (hoặc tối đa 03 ngày làm việc đối với trường hợp có kiểm tra thực tế); cơ quan xử lý phải chuyển trả lại cho Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị để chuyển tiếp đến cơ quan xử lý khác phù hợp.

## **Bước 4. DAK LAK IOC trả quả xử lý cho tổ chức, công dân:**

### 1. Tiếp nhận kết quả xử lý và trả lời cho tổ chức, cá nhân

Ngay sau khi tiếp nhận kết quả từ Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị, DAK LAK IOC biên tập lại nội dung và trả lời cho tổ chức, công dân thông qua Cổng thông tin [tuongtaccongdan.daklak.gov.vn](http://tuongtaccongdan.daklak.gov.vn), điện thoại hoặc thư điện tử.

*Riêng các phản ánh, kiến nghị sau khi xác minh, xử lý có ảnh hưởng đến uy tín của tổ chức, cá nhân, DAK LAK IOC thông báo kết quả xử lý đến người gửi ý*

kiến theo đề xuất của Tổ xử lý phản ánh kiến nghị, đồng thời tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh định kỳ hàng tháng, không công khai trên Cổng thông tin tuongtaccongdan.daklak.gov.vn.

- Hàng tuần DAK LAK IOC gửi báo cáo thông kê tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đến UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

2. Thời gian tiếp nhận kết quả xử lý và phản hồi ý kiến đến tổ chức, công dân: 04 giờ làm việc.

3. Lấy ý kiến về kết quả xử lý

- Tổ chức, công dân có thể đánh giá kết quả xử lý ý kiến của mình theo 3 mức (“hài lòng”, “chấp nhận được”, “không hài lòng”) và có thể gửi nội dung phản hồi đối với kết quả xử lý về DAK LAK IOC.

- Các Cơ quan xử lý phải thường xuyên, chủ động theo dõi các đánh giá, bình luận của người gửi ý kiến trên dịch vụ Phản ánh hiện trường để kiểm tra, xử lý đối với ý kiến được đánh giá không hài lòng về kết quả xử lý của đơn vị. Đồng thời, DAK LAK IOC phối hợp, theo dõi và chuyển tiếp các ý kiến đánh giá, bình luận cần được xử lý lại đến các cơ quan xử lý.

- Nếu tổ chức, công dân sau khi nhận kết quả xử lý không đồng ý với kết quả này và tiếp tục có ý kiến, DAK LAK IOC liên hệ chuyển lại ý kiến phản hồi của công dân để Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị biết, nghiên cứu giải quyết theo quy định.

### **III. Tổ chức thực hiện**

1. UBND huyện, thị xã, thành phố căn cứ tình hình thực tế của đơn vị thành lập **“Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị”** của địa phương để điều hành công tác xử lý.

2. Trách nhiệm của Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Cập nhật danh sách cán bộ đầu mối tiếp nhận, cán bộ phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị của các Cơ quan xử lý và gửi văn bản về DAK LAK IOC để cấu hình tài khoản đăng nhập, xử lý trên ứng dụng **Đắc Lắc G** và cổng thông tin [ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh](http://ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh);

b) Thực hiện tiếp nhận và chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tới Cơ quan xử lý thông qua ứng dụng **Đắc Lắc G** hoặc cổng thông tin [ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh](http://ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh) 24/24 giờ, 7 ngày/tuần; Trường hợp phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền của Sở, ban, ngành hoặc UBND huyện, thị xã, thành phố khác thì chuyển trả phản ánh về DAK LAK IOC kèm theo đề nghị cơ quan, đơn

vị xử lý để chuyển tiếp tới cơ quan, đơn vị đó;

c) Thực hiện kiểm tra kết quả (bằng hình ảnh, văn bản) do Cơ quan xử lý cung cấp và cập nhật lên hệ thống qua ứng dụng *Đắc Lắc G* hoặc cổng thông tin *ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh* để DAK LAK IOC thông báo tới tổ chức, công dân và đăng tải lên cổng thông tin *tuongtaccongdan.daklak.gov.vn*;

d) Bảo đảm an toàn thông tin trong việc xử lý, lưu trữ dữ liệu về phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức;

e) Đối với phản ánh kiến nghị khẩn cấp cần giải quyết tức thời như: Hỏa hoạn, tai nạn; trộm cướp; mất an toàn, an ninh, trật tự, ... có thể chuyển phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị.

3. Cơ quan xử lý căn cứ hướng dẫn này để phân công cán bộ phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo từng lĩnh vực; phân công lãnh đạo theo dõi, kiểm tra đôn đốc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Trường hợp có sự thay đổi về cán bộ phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị phải gửi thông báo bằng văn bản về Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Trách nhiệm của cán bộ phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị của các Cơ quan xử lý:

a) Cán bộ phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị khi nhận được thông báo có phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua dịch vụ Phản ánh hiện trường gửi đến đơn vị mình cần đăng nhập hệ thống (trường hợp cán bộ không sử dụng thiết bị di động thông minh, trong giờ hành chính cần đăng nhập cổng thông tin tương tác tối thiểu 04 lần/ngày) để theo dõi và thực hiện xử lý theo quy trình tại **Mục II** công văn này.

b) Tham mưu cho lãnh đạo đơn vị trong việc xử lý các phản ánh, kiến nghị. Báo cáo kết quả xử lý và gửi kết quả xử lý đã được phê duyệt về Tổ tiếp nhận, xử lý qua hệ thống phản ánh hiện trường.

5. Trách nhiệm của DAK LAK IOC:

a) Cử viên chức phụ trách giám sát dịch vụ Phản ánh hiện trường.

b) Hàng tuần gửi báo cáo thống kê tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đến UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trong quá trình thực hiện, UBND các huyện, thị xã, thành phố, Tổ xử lý phản ánh, các Cơ quan xử lý và cán bộ phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị có vướng mắc về Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch

vụ Phản ánh hiện trường liên hệ với DAK LAK IOC để được hướng dẫn.

Công văn này thay thế Công văn số 2322/STTTT-DAKLAKIOC ngày 31/12/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đắk Lắk. Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai tổ chức thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- UBND tỉnh;
- Ông Nguyễn Tuấn Hà - PCT TT UBND tỉnh (b/c);
- Lưu: VT, CNTT, DAK LAK IOC.

**GIÁM ĐỐC**

**Trương Hoài Anh**