

Số: /QĐ-UBND

Sóc Trăng, ngày tháng năm 2023

DỰ THẢO

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Quản lý, vận hành triển khai Hệ thống  
thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG**

*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 Luật Tiếp cận thông tin ngày 06/4/2016;*

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 580/QĐ-UBND ngày 14/3/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc Ban hành Quy chế quản lý, khai thác và vận hành Trung tâm xử lý, điều hành thông tin tập trung, đa nhiệm phục vụ Chính quyền điện tử và Đô thị thông minh tỉnh Sóc Trăng;*

*Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số.....*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các Sở, ban ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT.Tỉnh ủy, TT.HĐND;
- CT, PCT UBND;
- UBMTTQVN và các đoàn thể;
- Công TTĐT;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

DỰ THẢO

**QUY CHẾ**

**Quản lý, vận hành triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường  
tỉnh Sóc Trăng**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2023  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các Sở, ban ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã); các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích.

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 tổ chức, cá nhân.

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng cho các Sở, ban ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, 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 các tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh hiện trường.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng là Hệ thống thông tin bao gồm các kênh tương tác như: Tổng đài 1022, cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường, thư điện tử, ứng dụng công dân Sóc Trăng (sau đây gọi tắt là Hệ

thông). Trong đó, bao gồm việc tiếp nhận phản ánh, phân phối, xử lý, phản hồi và các nội dung liên quan đến phản ánh của tổ chức, cá nhân.

2. *Trung tâm xử lý, điều hành thông tin tập trung, đa nhiệm phục vụ Chính quyền điện tử và Đô thị thông minh tỉnh Sóc Trăng (gọi tắt là Trung tâm IOC tỉnh)* là nơi tổng hợp tất cả các nguồn tin, dữ liệu của nhiều lĩnh vực, qua đó giúp lãnh đạo giám sát, điều hành.

3. *Phản ánh hiện trường* là việc tổ chức, cá nhân chuyển thông tin phản ánh các vấn đề liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, an ninh trật tự, hệ thống công trình hạ tầng kỹ thuật, công trình hạ tầng xã hội, các vấn đề kinh tế - xã hội,... trên địa bàn tỉnh đến Trung tâm IOC tỉnh thông qua kênh tương tác.

4. *Nhân sự tiếp nhận* là người làm việc tại Trung tâm IOC tỉnh được phân công nhiệm vụ tiếp nhận và phân phối các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

5. *Cơ quan xử lý* là các Sở, ban ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; đơn vị sự nghiệp công lập; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích tham gia xử lý phản ánh hiện trường,

6. *Nhân sự xử lý* là công chức, viên chức trong các cơ quan, đơn vị được phân công nhiệm vụ xử lý các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

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

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm công bố kết quả xử lý minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản và tạo điều kiện thuận tiện cho tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, xử lý, lưu trữ dữ liệu phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

5. Nội dung thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được chuyển đến các cơ quan xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ thuộc thẩm quyền được giao.

6. Hệ thống từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh có nội dung không phù hợp với Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

7. Trường hợp phản ánh của tổ chức, cá nhân 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 UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

8. Đối với các phản ánh chưa xác định được cơ quan, đơn vị xử lý chính Trung tâm IOC tỉnh xin ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh; UBND tỉnh chỉ định cơ quan chủ trì, xử lý chính.

#### **Điều 4. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh hiện trường**

Tổ chức, cá nhân gửi nội dung thông tin phản ánh hiện trường phải bảo đảm:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt (phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng khác sẽ được xem xét, phát triển theo tình hình thực tế).

2. Đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường.

3. Phản ánh hiện trường có thể gồm các nội dung: Hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có), địa điểm phản ánh, thời gian,...

4. Tổ chức, cá nhân gửi nội dung phản ánh hiện trường 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 quản lý theo chế độ “không công khai” (trừ trường hợp được sự đồng ý của người phản ánh) và bảo đảm an toàn thông tin cá nhân theo quy định. Trong trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh.

#### **Điều 5. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Trung tâm IOC tỉnh thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân để cung cấp cho cơ quản lý nhà nước khi được yêu cầu; thực hiện việc lưu trữ theo quy định.

2. Trung tâm IOC tỉnh vận hành Hệ thống thông tin về quá trình tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý trên hệ thống để tổ chức, cá nhân kiểm tra, giám sát.

### **Chương II**

## **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ CÔNG BỐ KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

#### **Điều 6. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh**

1. Các hình thức tiếp nhận phản ánh:

a) Tổng đài Trung tâm IOC tỉnh: 1022 (gọi bằng di động, bấm: 0299.1022; gọi bằng điện thoại bàn, bấm 1022).

b) Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường:

<https://paht.soctrang.gov.vn>

c) Thư điện tử: [paht@soctrang.gov.vn](mailto:paht@soctrang.gov.vn)

d) Ứng dụng di động: Ứng dụng Công dân Sóc Trăng.

2. Thời gian nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân được thực hiện trong giờ hành chính, thời gian xử lý phản ánh theo quy định tại Phụ lục II kèm theo.

Riêng với các phản ánh khẩn cấp sẽ được tiếp nhận 24/24, 7 ngày/tuần thông qua Tổng đài 1022.

## **Điều 7. Tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường**

### 1. Xác minh phản ánh

- Nhân sự tiếp nhận tiến hành xác minh tính chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận.

- Trong trường hợp không đủ điều kiện tiếp nhận, Trung tâm IOC tỉnh cần phản hồi lại chính xác lý do không đảm bảo; đồng thời 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 “Công dân Sóc Trăng”, Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường, Tổng đài đường dây nóng của tỉnh 1022, thư điện tử.

### 2. Tiếp nhận thông tin phản ánh

- Đối với phản ánh được gửi thông qua Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường hoặc ứng dụng “Công dân Sóc Trăng”, Nhân sự tiếp nhận sẽ đăng nhập vào hệ thống và thực hiện thao tác tiếp nhận.

- Đối với các phản ánh gửi qua thư điện tử nhân sự tiếp nhận sẽ lấy thông tin từ thư điện tử và nhập vào Hệ thống.

- Đối với các phản ánh qua Tổng đài 1022 được thực hiện như sau:

+ Tất cả các cuộc gọi đi và đến từ Trung tâm IOC tỉnh thông qua Tổng đài **1022** đều được ghi âm.

+ Đối với phản ánh thông thường (không khẩn cấp), nhân sự tiếp nhận đề nghị người phản ánh gửi phản ánh thông qua Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường hoặc ứng dụng “Công dân Sóc Trăng” hoặc hỗ trợ người dân nhập phản ánh vào Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường nếu người phản ánh yêu cầu.

+ Đối với phản ánh khẩn cấp, quy trình xử lý theo quy định tại khoản 6 Điều 8 Quy chế này.

### 3. Phân phối xử lý phản ánh

- Trung tâm IOC tỉnh chuyên các phản ánh đến cơ quan xử lý trong vòng 04 giờ sau khi tiếp nhận phản ánh.

- Trường hợp phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Trung tâm IOC tỉnh sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh và giao cho một đơn vị xử lý chính đầu mối chủ trì. Đơn vị đầu mối có trách nhiệm tổng hợp ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan để trả lời phản ánh kiến nghị.

- Phản ánh được chuyển đến cơ quan, đơn vị và địa phương có trách nhiệm xử lý đúng thẩm quyền.

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

### 4. Tiếp nhận các phản ánh chuyên các cơ quan chức năng theo dõi.

- Đối với các phản ánh nếu nội dung và hình ảnh chưa đủ căn cứ liên quan để chuyên xử lý như: Phản ánh về tình trạng trộm cắp, cướp giật, tai nạn giao thông,... nhưng đã quá thời điểm xảy ra và không đủ yếu tố xử lý khẩn cấp thì Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng để tiếp tục điều tra, xử lý hoặc theo dõi, nắm tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Đối với các góp ý của các tổ chức, cá nhân mang tính chất xây dựng thuộc ngành, lĩnh vực và địa phương trên địa bàn tỉnh, Trung tâm IOC tỉnh tiến hành tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan, đơn vị theo thẩm quyền để rà soát, điều chỉnh.

## **Điều 8. Xử lý thông tin phản ánh hiện trường**

### 1. Trường hợp có một cơ quan xử lý:

- Tối đa không quá 06 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận; cơ quan xử lý phải có kết quả trả lời gửi về Trung tâm IOC tỉnh (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục I kèm theo Quy chế này).

- Trường hợp ý kiến phản ánh được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, thì trong vòng 01 ngày làm việc cơ quan xử lý chuyên trả lại cho Trung tâm IOC tỉnh.

- Quy trình cụ thể được quy định tại Phụ lục II của Quy chế này.

### 2. Trường hợp cơ quan phối hợp xử lý:

Bước 1: Cơ quan được phân xử lý chính trong vòng 01 ngày làm việc nếu đúng thẩm quyền xử lý thì chuyên phản ánh hiện trường cho cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp xử lý; nếu không đúng thẩm quyền xử lý thì chuyên trả lại cho Trung tâm IOC tỉnh.

Bước 2: Cơ quan phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường

- Trường hợp đúng thẩm quyền xử lý, cơ quan phối hợp tiếp nhận, xử lý và không quá 03 ngày làm việc phải gửi kết quả xử lý về cho cơ quan xử lý chính.

- Trường hợp không đúng thẩm quyền xử lý, thì trong vòng 01 ngày làm việc cơ quan phối hợp chuyển trả về cho cơ quan xử lý chính.

Bước 3: Không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết quả trả lời của cơ quan phối hợp, cơ quan được phân xử lý chính gửi kết quả trả lời về Trung tâm IOC tỉnh (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục I kèm theo Quy chế này).

Quy trình cụ thể được quy định tại Phụ lục II của Quy chế này.

3. Đối với các trường hợp thông tin phản ánh hiện trường có nội dung phức tạp, cần kiểm tra, xác minh, phải gia hạn để xử lý, nhân sự xử lý của cơ quan xử lý phải có văn bản thông báo và cam kết thời hạn xử lý dứt điểm gửi đến Trung tâm IOC và đồng thời cập nhật lên Hệ thống. Nhân sự tiếp nhận tại Trung tâm IOC tỉnh căn cứ văn bản thông báo gia hạn xử lý để xác định thời gian xử lý trên Hệ thống và thông báo cho tổ chức, cá nhân.

4. Thời gian phê duyệt của lãnh đạo cơ quan xử lý trong các trường hợp tối đa không quá 01 ngày làm việc.

5. Trường hợp trễ hạn xử lý: Nếu hết thời gian xử lý, lãnh đạo cơ quan xử lý chưa phê duyệt kết quả để kết thúc xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân, Hệ thống tự động cập nhật trạng thái trễ hạn.

6. Xử lý phản ánh khẩn cấp

Đối với các phản ánh thuộc trường hợp phải xử lý khẩn cấp như: Thiên tai, hỏa hoạn, tai nạn, trộm cắp, cướp giết, gây mất an toàn - an ninh - trật tự địa bàn... áp dụng ngay quy trình xử lý khẩn cấp như sau:

Bước 1: Trung tâm IOC tỉnh khi tiếp nhận phản ánh phải chuyển tiếp cuộc gọi đến cơ quan, đơn vị có chức năng.

Bước 2: Cơ quan, đơn vị chức năng xử lý phản ánh theo quy định chuyên ngành.

Bước 3: Trong vòng 04 giờ sau khi hoàn thành, cơ quan, đơn vị chức năng phải cập nhật thông tin xử lý lên Hệ thống hoặc gửi thông tin thông qua văn bản hoặc thư điện tử cho Trung tâm IOC tỉnh để cập nhật thông tin lên Hệ thống thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường.

## **Điều 9. Công bố kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Cơ quan thực hiện: Trung tâm IOC tỉnh.

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 04 giờ làm việc ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh hiện trường được phê duyệt.

3. Quy trình thực hiện: Việc trả lời và công bố kết quả xử lý phản ánh hiện trường được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được công bố cho tổ chức, cá nhân phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận đồng thời đăng trên Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường; trừ trường hợp quy định tại điểm b và c khoản 3 Điều này.

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

c) Trường hợp các 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 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.

### **Điều 10. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Tổ chức, cá nhân gửi yêu cầu, phản ánh hiện trường có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin có phản hồi từ kết quả giải quyết của tổ chức, cá nhân.

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

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

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các Sở, ban ngành tỉnh có liên quan; UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo, đài tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân thông qua các kênh tiếp nhận được quy định.



3. Chỉ đạo Trung tâm IOC theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

4. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị xử lý các vấn đề liên quan đến kỹ thuật, công nghệ, kết nối, liên thông dữ liệu đến Hệ thống phản ánh hiện trường; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống.

5. Kiểm tra, đánh giá và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường thông qua Hệ thống phản ánh hiện trường của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp.

6. Định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh Sóc Trăng, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn và vấn đề tồn tại, vướng mắc để UBND tỉnh chỉ đạo.

7. Định kỳ hàng năm báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của cơ quan, đơn vị đến Sở Nội vụ để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin.

8. Chỉ đạo Trung tâm IOC tỉnh định kỳ hàng tháng, quý, năm trích xuất thông tin từ Hệ thống tham mưu Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi, giám sát và báo cáo UBND tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan, đơn vị xử lý. Thời điểm trích xuất báo cáo định kỳ thực hiện theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước.

## **Điều 12. Sở Nội vụ**

Nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh bổ sung kết quả xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của các đơn vị để làm cơ sở cho việc xét đề nghị khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân. Đồng thời, đề xuất UBND tỉnh xem xét xử lý trách nhiệm người đứng đầu đơn vị trong việc chậm xử lý hoặc không xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân đúng theo quy định.

## **Điều 13. Văn phòng UBND tỉnh**

1. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trong việc xử lý phản ánh hiện trường về quy định hành chính và đề xuất các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

2. Tham mưu UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường về quy định hành chính theo quy định.

#### **Điều 14. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Sóc Trăng**

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên sóng phát thanh và truyền hình, thông tin điện tử, mạng xã hội về hoạt động của Hệ thống để các tổ chức, cá nhân được biết và hưởng ứng sử dụng.

#### **Điều 15. Các Sở, ngành, địa phương xử lý phản ánh hiện trường**

1. Cử 01 lãnh đạo và 01 nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân (trong trường hợp có biến động nhân sự, trong vòng 07 ngày làm việc phải có văn bản kiện toàn, điều chỉnh, bổ sung); cung cấp thông tin cho Trung tâm IOC tỉnh 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, phản hồi thông tin chính xác và đúng thời gian quy định.

4. Chịu trách nhiệm đối với những tình trạng xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm IOC tỉnh.

5. Triển khai các giải pháp, hệ thống thông tin liên quan xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu vào Hệ thống.

6. Không được để lộ lọt thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh thông tin tại điểm b, c, khoản 3 Điều 9 Quy chế này.

#### **Điều 16. Trung tâm Công nghệ số tỉnh Sóc Trăng**

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

2. Bố trí nhân sự, tổ chức thực hiện tiếp nhận và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân theo đúng quy trình quy định tại Quy chế này. Việc tiếp nhận, xử lý, chuyển xử lý bảo đảm nhanh chóng, kịp thời và đúng thẩm quyền xử lý, phân phối xử lý, phản hồi và cập nhật kịp thời kết quả lên Hệ thống.

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

4. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn quy định.

5. Kịp thời tham mưu, xin ý kiến chỉ đạo UBND tỉnh chỉ định cơ quan chủ trì, xử lý chính đối với các phản ánh chưa xác định được cơ quan, đơn vị xử lý chính.

### **Điều 17. Khen thưởng**

1. Tổ chức, cá nhân có những thông tin phản ánh hiện trường thuộc trường hợp phải xử lý khẩn cấp, phục vụ kịp thời cho việc cứu người, cứu tài sản hoặc có những đề xuất về giải pháp, sáng kiến đem lại hiệu quả thiết thực sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao theo Quy chế này, có giải pháp, sáng kiến đem lại hiệu quả thiết thực trong việc xử lý các ý kiến của tổ chức, cá nhân sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định.

3. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xử lý thông tin phản ánh hiện trường có trách nhiệm tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh hình thức khen thưởng cho tổ chức, cá nhân tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

**Phụ lục I**

**Mẫu thông tin kết quả xử lý**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày ... tháng ... năm 2023  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**TÊN CƠ QUAN XỬ LÝ**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /

Sóc Trăng, ngày tháng năm 202...

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

[Đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả xử lý phản ánh của quý [cá nhân/tổ chức] như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý]

Chúng tôi cảm ơn cá nhân/tổ chức và mong tiếp tục nhận được phản ánh.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

...

- Lưu: VT.

**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**

**Phụ lục II**  
**Quy trình xử lý phản ánh hiện trường**  
*(Kèm theo Quyết định số .../QĐ-UBND ngày ... tháng ... năm 2023*  
*của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

**Quy trình tiếp nhận xử lý :**

<b>TT</b>	<b>Đơn vị/ thực hiện</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>
<b>Bước 1</b>	<b>Trung tâm IOC tỉnh</b>	Tiếp nhận phản ánh hiện trường	04 giờ
<b>Bước 2</b>	<b>Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh</b>	Nhân sự xử lý phản ánh hiện trường (trường hợp chuyển đúng đơn vị xử lý)	05 ngày
		- Trường hợp phản ánh chuyển không đúng cơ quan, đơn vị xử lý trả về Trung tâm IOC tỉnh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.	01 ngày
<b>Bước 3</b>	<b>Cơ quan, đơn vị phối hợp xử lý</b>	Cơ quan, đơn vị xử lý chính chuyển cho đơn vị phối hợp xử lý.	01 ngày
		Nhân sự xử lý phản ánh hiện trường (trường hợp cơ quan, đơn vị xử lý chính chuyển đúng cơ quan, đơn vị phối hợp).	02 ngày
		Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phối hợp phê duyệt kết quả chuyển về cơ quan xử, đơn vị xử lý chính để tổng hợp kết quả.	01 ngày
		Nhân sự cơ quan, đơn vị xử lý chính tổng hợp kết quả từ cơ quan, đơn vị phối hợp chuyển về và trình lãnh đạo phê duyệt kết quả .	01 ngày
		Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý tại cơ quan, đơn vị phối hợp chuyển trả về cơ quan, đơn vị xử lý chính. Đồng thời hỗ trợ ghi rõ cơ quan xử lý đúng để cơ quan xử lý chính phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.	01 ngày

TT	Đơn vị/ thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 4	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý	Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường	01 ngày
Bước 5	Trung tâm IOC tỉnh	Thực hiện công bố kết quả xử lý phản ánh hiện trường.	04 giờ