|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **TỈNH QUẢNG NAM**  Số: /QĐ-UBND | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Quảng Nam, ngày tháng 11 năm 2020* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy chế vận hành thí điểm tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh qua phần mềm tiếp nhận, xử lý kiến nghị của Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Quảng Nam**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật số 47/2019/QH14 về 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 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng chính phủ về Ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị của người dân trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ;*

Xét đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông,

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này quy chế vận hành thí điểm tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của công dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Nam qua phần mềm tiếp nhận, xử lý kiến nghị của Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Quảng Nam.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** - Văn phòng Chính phủ; - Cục KTVB (Bộ Tư pháp); - TTTU, TT.HĐND tỉnh, Đoàn ĐBQH tỉnh; - Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh; - CT, các PCT.UBND tỉnh; - Như Điều 3; - Lưu: VT. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN KT.CHỦ TỊCH**  **PHÓ CHỦ TỊCH** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **TỈNH QUẢNG NAM** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**QUY CHẾ**

**Vận hành thí điểm tiếp nhận, xử lý phản ánh Phản ánh hiện trường của Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Quảng Nam**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: QĐ-UBND ngày ..../9/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam )*

# **Chương I**

# **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định:

a. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức thông qua dịch vụ phản ánh hiện trường tại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh (Trung tâm IOC) thuộc phạm vi quản lý của các Sở, ban ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh).

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. Quy chế này áp dụng cho các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các tổ chức, cá nhân tham gia khai thác, sử dụng dịch vụ phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

**Điều 2. Giải thích thuật ngữ**

1. *Phản ánh hiện trường:* là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh đến Trung tâm IOC thông qua việc ghi nhận hiện trường từ các ứng dụng trên nền tảng Internet.

2. *Cổng 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 nhà nước được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

- Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước.

- Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan nhà nước.

- Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị.

- Giao diện tổng hợp giám sát tại Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo tỉnh.

3. *Cơ quan xử lý:* là các cơ quan hành chính, các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh được giao xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

4. *Cán bộ xử lý:* là công chức, viên chức trong các cơ quan xử lý, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh được cơ quan xử lý giao nhiệm vụ xử lý ban hành tại quy chế này.

5*. Thời gian làm việc*: bắt đầu từ 7h00 và kết thúc lúc 17h00.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý dịch vụ 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 gian quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý của các cơ quan xử lý.

6. Đảm bảo an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.

8. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý thì Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh có trách nhiệm tổng hợp báo cáo UBND 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:

- Ứng dụng trên thiết bị di động - Quảng Nam trực tuyến

- Thư điện tử: paht@quangnam.gov.vn

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

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

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

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

3. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường phải cung cấp đầy đủ thông tin: Tên, số điện thoại của cá nhân, tổ chức, riêng địa chỉ thư điện tử không bắt buộc; đồng thời phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

4. Các thông tin phản ánh hiển thị trên ứng dụng phản ánh hiện trường gồm: họ tên, địa điểm, hình ảnh hiện trường, nội dung phản ánh. Nếu cá nhân, tổ chức có yêu cầu giữ bí mật thông tin cá nhân (họ tên, địa chỉ) sẽ không hiển thị.

# **Chương III**

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

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

1. Cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm IOC Quảng Nam tiếp nhận thông tin phản ánh từ ứng dụng Quảng Nam trực tuyến; kiểm tra thông tin đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại Khoản 1, Khoản 2 và Khoản 3 Điều 5 Quy chế này; phân loại nhóm phản ánh theo lĩnh vực.

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 02 giờ làm việc ngay sau khi có phản ánh.

**Điều 7. Kiểm tra, chuyển nội dung phản ánh đến cơ quan xử lý**

1. Cán bộ trực Trung tâm IOC phân loại thông tin theo lĩnh vực và chuyển cho cơ quan chuyên môn có trách nhiệm xử lý (theo lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan xử lý theo phụ lục 1)

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 02 giờ làm việc ngay sau khi có phản ánh.

**Điều 8. Xử lý phản ánh hiện trường**

Nội dung: Thực hiện xử lý phản ánh hiện trường theo 4 bước sau:

Bước 1. Cán bộ xử lý tại cơ quan xử lý tiếp nhận thông tin phản ánh thông qua Cổng thông tin tương tác (giao diện nghiệp vụ xử lý) và thông báo qua ứng dụng di động.

Bước 2. Cán bộ xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh thuộc phạm vi xử lý của đơn vị. Trong trường hợp không thuộc phạm vi xử lý của đơn vị, cán bộ xử lý chuyển trả lại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh thông qua ứng dụng. Thời gian thực hiện 01 ngày làm việc.

Bước 3. Cán bộ xử lý báo cáo lãnh đạo đơn vị về nội dung phản ánh để lãnh đạo chỉ đạo thực hiện xử lý, trả lời về nội dung phản ánh. Thời gian xử lý phản ánh theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc. Tuỳ trường hợp đặc biệt, thời gian xử lý thay đổi phù hợp với các phản ánh.

Bước 4. Cán bộ xử lý nhập kết quả xử lý hiện trường thông qua giao diện nghiệp vụ xử lý trong dịch vụ đô thị thông minh.

**Điều 9. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Lãnh đạo đơn vị phê duyệt kết quả xử lý phản ánh thông qua ứng dụng. Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo chuyển trả lại cán bộ xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu hoặc sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại cán bộ xử lý.

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

**Điều 10. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được kiểm tra trước khi công khai cho cá nhân, tổ chức theo Mẫu hiển thị kết quả xử lý Phụ lục 2 kèm theo Quy chế này. Thời gian thực hiện trong 04 giờ làm việc sau khi nhận kết quả.

2. 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.

3. Trường hợp các phản ánh 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 (không công khai kết quả) hoặc những nội dung khác do UBND tỉnh quy định.

4. Đơn vị thực hiện biên tập, công khai kết quả xử lý phản ánh: Cơ quan chuyên môn xử lý.

**Điều 11. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước.

2. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 3 tiêu chí sau: Hài lòng, Chấp nhận được và Không hài lòng.

3. Cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm giám sát, điều hành dịch vụ đô thị thông minh có trách nhiệm theo dõi phản hồi của cá nhân, tổ chức đối với kết quả xử lý. Trường hợp cần tiếp tục làm rõ thông tin xử lý thì tiếp tục thực hiện tiếp nhận và chuyển đến cơ quan xử lý làm rõ.

**Điều 12. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Trung tâm IOC 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 quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

2. 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 dịch vụ phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Nam. Sở Thông tin và Truyền thông sẽ chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các đơn vị đế thực hiện việc kết nối, liên thông dữ liệu về hệ thống.

# **Chương IV**

# **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

Giao đơn vị quản lý vận hành Trung tâm IOC chịu trách nhiệm:

1. Vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho dịch vụ phản ánh hiện trường vận hành ổn định, thông suốt.

2. Phân công cán bộ trực, tiếp nhận và theo dõi dịch vụ phản ánh hiện trường đảm bảo thực hiện quy trình xử lý.

3. Theo dõi và hỗ trợ 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 cán bộ của các cơ quan xử lý để vận hành dịch vụ phản ánh hiện trường.

5. Tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của dịch vụ phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Nam 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 dịch vụ phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Nam

7. 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, phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

8. Đề xuất UBND 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 trên địa bàn tỉnh.

9. Định kỳ hàng tháng và quý tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về tình hình triển khai thực hiện.

Điều 14. Trách nhiệm của văn phòng UBDN tỉnh, các **cơ** quan chuyên môn **xử** lý

1. Các cơ quan xử lý phân công một (01) lãnh đạo (hoặc uỷ quyền) và một (01) cán bộ làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp xử lý các ý kiến phản ánh hiện trường đối với lĩnh vực quản lý của đơn vị và đúng thời gian quy định.

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

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

1. Tổ chức, cá nhân 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. Tổ chức, cá nhân hoặc tổ chức, cá nhân 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 dịch vụ phản ánh hiện trường được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy định tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, 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./.

**T.M ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**

**PHỤ LỤC 1**

**Danh sách các lĩnh vực thực hiện trong**

**dịch vụ phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Nam**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Cơ quan, đơn vị xử lý chính** | **Lĩnh vực xử lý phản ánh hiện trường** | **Nội dung chi tiết** |
| 1 | Sở Thông tin và Truyền thông | Thông tin và Truyền thông | Các thông tin liên quan:  - Dịch vụ: thuê bao điện thoại, Internet.  - Hạ tầng viễn thông như: cống, bể cáp, dây thuê bao, cột anten trạm BTS. |
| 2 | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | Nông nghiệp – nông thôn | - Các vi phạm trong sản xuất, kinh doanh, sử dụng chất cấm trong chăn nuôi; vi phạm về sản xuất, kinh doanh các loại vật tư nông nghiệp (thuốc bảo vệ thực vật, phân bón hữu cơ, thức ăn chăn nuôi…)  - Các thông tin về thiên tai, dịch bệnh ở cây trồng, vật nuôi …  - Các khó khăn, tiêu cực trong sản xuất nông nghiệp…  - Quy hoạch phát triển nông thôn |
| 3 | Sở Khoa học và Công nghệ | Khoa học – công nghệ | Các thông tin liên quan hoạt động khoa học và công nghệ; phát triển tiềm lực khoa học và công nghệ; tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; sở hữu trí tuệ… |
| 4 | Sở Y tế | Sức khỏe | Các thông tin liên quan dịch bệnh, chăm sóc sức khỏe người dân, … |
| 5 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | Du lịch | - Thực hiện các biện pháp để 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 ở địa phương.  - Xây dựng kế hoạch, chương trình xúc tiến du lịch và tổ chức thực hiện chương trình xúc tiến du lịch, sự kiện, hội chợ, hội thảo, triển lãm du lịch của địa phương sau khi được phê duyệt. |
| 6 | Sở Giao thông vận tải | Giao thông – vận tải | Các thông tin liên quan:  - Đèn Tín hiệu giao thông  - Đường bộ, đường sông  - Vận tải đường bộ (xe khách, bến xe, xe buýt, taxi,..) |
| 7 | Sở Công thương | Điện | Các thông tin phản ảnh liên quan đến hạ tầng đảm bảo việc cấp điện an toàn: bể cáp, dây điện, cột điện, trạm biến áp, đồng hồ điện,… |
| 8 | Sở Tài nguyên và Môi trường | Tài nguyên Nước | Ứng phó, khắc phục sự cố ô nhiễm nguồn nước; theo dõi, phát hiện và tham gia giải quyết sự cố ô nhiễm… |
| 9 | UBND huyện, thị xã, thành phố | Môi trường | Các thông tin liên quan vấn đề môi trường: rác thải, ô nhiễm nước,… |

**PHỤ LỤC 2**

**Mẫu hiển thị kết quả xử lý**

**[Cơ quan xử lý]**

Kính chào: [Ông/bà]

Sau khi nhận được phản ánh của [Ông/bà], [Cơ quan xử lý] đã tiến hành kiểm tra, xử lý và thông báo kết quả như sau:

[Tóm tắt nội dung trả lời kết quả xử lý (đính kèm văn bản nếu có)]

Chúng tôi chân thành cám ơn [Ông/Bà] đã kịp thời phản ánh và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Trân trọng.