

UBND TỈNH SÓC TRĂNG
VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: **1452** /VP-VX
V/v lấy ý kiến đối với dự thảo
Quyết định ban hành Quy chế
triển khai Hệ thống thông tin
phản ánh hiện trường
tỉnh Sóc Trăng

Sóc Trăng, ngày **23** tháng 3 năm 2023

Kính gửi: Các đồng chí Ủy viên Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng.

Sở Thông tin và Truyền thông dự thảo Quyết định ban hành Quy chế triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ký, ban hành.

Thực hiện Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh gửi lấy ý kiến các đồng chí Ủy viên Ủy ban nhân dân tỉnh đối với dự thảo Quyết định nêu trên.

Đề nghị các đồng chí nghiên cứu, góp ý bằng văn bản gửi về Sở Thông tin và Truyền thông **trước ngày 28/3/2023** để tổng hợp, có báo cáo tiếp thu, giải trình ý kiến các đơn vị và hoàn chỉnh dự thảo Kế hoạch, trình Ủy ban nhân dân tỉnh **trước ngày 31/3/2023**.

(Dự thảo Quyết định ban hành Quy chế triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng được đăng tải trên Trang thông tin điện tử Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng tại địa chỉ <https://vpub.soctrang.gov.vn>; mục “Góp ý dự thảo văn bản của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng”).

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Trần Quốc Hưng

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 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 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.... ngày tháng năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh
Sóc Trăng về việc ban hành Quy chế quản lý, khai thác và vận hành Trung tâm
Giám sát, điều hành tỉnh Sóc Trăng.

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông (tại Tờ trình số...
ngày... tháng... năm 2023).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế 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;
- Cổng 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 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. 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 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 bao gồm các kênh tương tác được quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy chế này (sau đây gọi tắt là Hệ thống).

2. *Trung tâm Giám sát, điều hành (GSDH) tỉnh Sóc Trăng* là nơi tổng hợp tất cả các nguồn tin, dữ liệu của nhiều lĩnh vực, qua đó giúp lãnh đạo giám sát, điều hành, hỗ trợ chỉ huy và quản lý một cách tổng thể. Trung tâm GSDH tỉnh Sóc Trăng do Trung tâm Công nghệ số tỉnh Sóc Trăng quản lý và vận hành.

3. *Phản ánh hiện trường* là việc tổ chức, cá nhân chuyển thông tin phản ánh về 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 GSDH tỉnh thông qua kênh tiếp nhận.

4. *Chuẩn hóa thông tin* là việc chỉnh sửa lại các lỗi chính tả, ngôn từ rõ ràng và các thể thức theo quy định, tạo thuận lợi cho đơn vị xử lý nhưng không làm thay đổi nội dung phản ánh.

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

6. *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.

7. *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 khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và phản hồi 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, chuyển 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, đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ thuộc thẩm quyền được giao.

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

7. Trong 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.

Điều 4. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường thông thường

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 phải bao gồm các nội dung: Hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có), địa điểm phản ánh, thời gian,...

4. Tổ chức, cá nhân có 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. Phối hợp xử lý khi chưa xác định được cơ quan, đơn vị xử lý

Đối với các phản ánh chưa xác định được cơ quan, đơn vị xử lý chính, áp dụng quy trình phối hợp xử lý như sau:

1. Trung tâm GSDH tỉnh tiếp nhận phản ánh theo Điều 12 của Quy định này.

2. Trung tâm GSDH tỉnh xin ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh; UBND tỉnh chỉ định cơ quan chủ trì, xử lý chính.

Điều 6. Chế độ thông tin, lưu trữ

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

2. Trung tâm GSDH tỉnh vận hành Hệ thống công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, điều phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để tổ chức, cá nhân kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại điểm b, c khoản 3 Điều 15 Quy chế này).

Chương II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Mục 1

CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 7. Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện được đảm bảo thống nhất theo quy định tại Phụ lục II kèm theo.

Điều 8. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh

1. Các hình thức tiếp nhận phản ánh:

a) Tổng đài Trung tâm GSDH 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

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 và được xử lý tức thời theo quy định tại Điều 19 Quy chế này.

Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh

1. Người phản ánh thực hiện các nội dung và hình thức quy định tại khoản 1 Điều 8 Quy chế này.

2. Trung tâm GSDH tỉnh thực hiện trình tự các bước sau:

a) Xác minh thông tin phản ánh: Trung tâm GSDH tỉnh xác minh phản ánh theo quy định tại Điều 11 Quy chế này.

b) Tiếp nhận phản ánh được quy định chi tiết tại Điều 12 Quy chế này. Riêng đối với các phản ánh qua Tổng đài 1022 sẽ được tiếp nhận theo quy định tại Điều 18 Quy chế này.

c) Chuẩn hóa thông tin.

d) Chuyển thông tin phản ánh cho cơ quan xử lý được quy định tại Điều 13 Quy chế này.

3. Cơ quan xử lý thực hiện trình tự các bước sau:

a) Tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm GSDH tỉnh;

b) Người xử lý thực hiện nhiệm vụ theo nội dung phản ánh theo quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều 14 của Quy chế này;

c) Lãnh đạo phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường theo nội dung phản ánh theo quy định tại khoản 4, 5 Điều 14 của Quy chế này;

d) Gửi nội dung trả lời cho Trung tâm GSDH tỉnh.

4. Trung tâm GSDH tỉnh thực hiện:

Sau khi nhận được kết quả phản hồi từ cơ quan xử lý, Trung tâm GSDH tỉnh công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường. Trung tâm GSDH tỉnh có trách nhiệm trả lời cho người phản ánh theo quy định tại Điều 15 của Quy chế này.

Mục 2 QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 10. Gửi phản ánh

1. Tổ chức, cá nhân được phản ánh, góp ý qua các hình thức phản ánh được quy định tại Điều 8 Quy chế này.

2. Tổ chức, cá nhân chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung và các thông tin liên quan đến phản ánh.

3. Tổ chức, cá nhân có quyền đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý.

4. Tổ chức, cá nhân có quyền tương tác đối với các kết quả xử lý. Trong trường hợp không hài lòng hoặc nhận thấy xử lý chưa đảm bảo theo quy định thì có thể tạo phản ánh mới.

5. Điều kiện xác định phản ánh đảm bảo và không đảm bảo.

a) Điều kiện đảm bảo

- Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, góp ý được quy định tại Điều 4 Quy chế này.

- Vị trí, tọa độ địa điểm phản ánh được xác định thông qua GPS hoặc nhập chi tiết địa chỉ cần phản ánh.

b) Điều kiện không đảm bảo

- Phản ánh không đảm bảo theo khoản 1, 2, 3 Điều 4 Quy chế này.

- Phản ánh có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhầm hoặc dùng thủ hệ thống.

- Phản ánh có âm thanh, hình ảnh, video kém chất lượng hoặc không đúng với bản chất của sự vụ, sự việc tại hiện trường phản ánh.

- Phản ánh có hình ảnh hoặc video có dấu hiệu bị chỉnh sửa.

- 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 phản ánh có yêu cầu bổ sung nội dung (bằng cách gọi điện thoại, gửi SMS, thư điện tử) nhưng sau 48 giờ vẫn không phản hồi.

- Phản ánh bị trùng nội dung và hình ảnh của cùng một tổ chức, cá nhân gửi.

Điều 11. Xác minh phản ánh

1. Nhân sự tiếp nhận 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, Trung tâm GSDH 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.

3. Để thuận tiện cho quá trình xác minh nội dung phản ánh, khi tổ chức, cá nhân liên hệ với Tổng đài đường dây nóng của tỉnh với đầu số gọi vào **1022** và đầu số Tổng đài gọi ra là **02993.888.883**.

4. Việc xác minh có thể áp dụng phương pháp gọi điện thoại, gửi SMS, thư điện tử hoặc ứng dụng công nghệ số.

Điều 12. Tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường

1. Tiếp nhận thông tin

- 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 quy định tại Điều 18 Quy chế này.

2. Chuẩn hóa thông tin.

Điều 13. Phân phối xử lý phản ánh

1. Trung tâm GSDH tỉnh được UBND tỉnh giao Trung tâm Công nghệ số thuộc Sở Thông tin và Truyền thông quản lý, vận hành; chuyển các phản ánh đến cơ quan xử lý. Toàn bộ thông tin được thực hiện bằng dữ liệu số và được công nhận tính pháp lý thực hiện. Phản ánh được chuyển trong vòng 04 giờ sau khi tiếp nhận phản ánh.

2. Phản ánh được Trung tâm GSDH tỉnh chuyển đến cơ quan xử lý được xem là ý kiến chỉ đạo thực hiện của UBND tỉnh đến các cơ quan, đơn vị.

3. Phản ánh được chuyển đến đúng thẩm quyền của cơ quan, đơn vị và địa phương có trách nhiệm xử lý. Trong trường hợp chưa xác định được cơ quan xử lý, Trung tâm GSDH tỉnh tiến hành thực hiện theo Điều 5 Quy chế này.

4. Trường hợp phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Trung tâm GSDH 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 lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan để trả lời phản ánh kiến nghị.

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.

Điều 14. 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 GSDH 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 chuyển trả lại cho Trung tâm GSDH tỉnh.

- Quy trình cụ thể được quy định tại trường hợp 1 Phụ lục II của Quy chế này.

2. Trường hợp có nhiều cơ quan xử lý:

Bước 1: Đối với cơ quan được phân xử lý chính, nếu đúng thẩm quyền xử lý, trong vòng 01 ngày cơ quan xử lý chính chuyển phản ánh hiện trường cho cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp. Nếu không đúng thẩm quyền xử lý thì trong vòng 01 ngày làm việc, cơ quan xử lý chính chuyển trả lại cho Trung tâm GSDH 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 GSDH 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 trường hợp 2 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 tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật lên Hệ thống. Nhân sự tiếp nhận tại Trung tâm GSDH tỉnh căn cứ văn bản thông báo gia hạn xử lý để xác định thời gian xử lý trên Hệ thống.

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.

Điều 15. Công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường

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

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 ngày 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 khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được công khai 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 khai.

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 16. 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) Hải lòng;

c) Không hải lòng.

Điều 17. Xử lý các hành vi sai phạm quy định về phản ánh hiện trường

1. Đối với tổ chức, cá nhân 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 03 lần.

- Đối với các tài khoản tổ chức, cá nhân tương tác vi phạm trên 03 lần trong vòng 01 tháng Trung tâm Công nghệ số tổng hợp, báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông để tham mưu UBND tỉnh các trường hợp sau:

2. Đối với cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh

Định kỳ hàng tháng, Trung tâm Công nghệ số tổng hợp, báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông để tham mưu UBND tỉnh các trường hợp sau:

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

+ Quá thời gian xử lý theo quy định.

+ Phản ánh đã được gia hạn nhưng vẫn chưa có kết quả.

- Tỷ lệ mức độ hải lòng dưới 70%.

- Thiếu trách nhiệm trong xử lý phản ánh hiện trường, bị người phản ánh phản ánh lại quá 03 lần.

3. Căn cứ xếp loại cơ quan, đơn vị

Trong năm, các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý phản ánh hiện trường không được xem xét xếp loại thi đua “Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ” nếu vi phạm một trong các trường hợp sau:

- Quá 03 văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh yêu cầu chấn chỉnh vi phạm.

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

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

- Quá 20% phản ánh trả lại xử lý 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.

Mục 3

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG QUA TỔNG ĐÀI 1022

Điều 18. Tiếp nhận điện thoại trong hệ thống phản ánh hiện trường.

1. Tất cả các cuộc gọi đi và đến từ Trung tâm GSDH tỉnh thông qua Tổng đài 1022 đều được ghi âm.
2. 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.
3. Đối với phản ánh khẩn cấp, quy trình xử lý theo quy định tại Điều 19 Quy chế này.

Điều 19. Quy trình 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 giật, 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 GSDH 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 GSDH tỉnh để cập nhật thông tin lên Hệ thống thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường.

Mục 4

QUY ĐỊNH KHÁC

Điều 20. Xử lý đối với các trường hợp quấy rối hệ thống Tổng đài 1022.

1. Các trường hợp quấy rối bao gồm:

Trường hợp các cá nhân có hành vi quấy rối, cố tình gọi điện nhiều lần đến tổng đài, sẽ chịu xử lý theo quy định của pháp luật.

Trường hợp các tổ chức, cá nhân liên hệ qua số điện thoại Tổng đài 1022 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:

- Bước 1: Trung tâm GSDH tỉnh thực hiện xác minh, tiếp nhận nội dung, trích xuất các bản ghi âm khi có các cuộc gọi quấy rối.
- Bước 2: Chuyển đến cơ quan chức năng xử lý theo thẩm quyền.
- Bước 3: Sau khi có kết quả xử lý, cơ quan chức năng thông báo kết quả về Trung tâm GSDH tỉnh.

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 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 GSDH 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.

2. 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 GSDH tỉnh tiến hành tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan, đơn vị theo thẩm quyền để rà soát, điều chỉnh.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN NGÀNH VÀ ĐỊA PHƯƠNG

Điều 22. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chỉ đạo Trung tâm Công nghệ số thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, tính năng kỹ thuật, an ninh thông tin cho Hệ thống; chỉ đạo, hướng dẫn đơn đốc Trung tâm Công nghệ số thực hiện quy trình theo dõi, tiếp nhận, kiểm tra, phân loại và phân phối phản ánh của tổ chức, cá nhân thông qua Hệ thống.

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 tại Điều 8 Quy chế này.

3. Theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân; tổng hợp báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của UBND tỉnh.

4. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm GSDH tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

5. Chỉ đạo Trung tâm GSDH tỉnh phân phối xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền (khi cần thiết). Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý phản hồi các phản ánh của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn quy định.

6. Chủ trì, phối hợp với cơ quan xử lý đối với các vấn đề liên quan đến kỹ thuật, công nghệ, kết nối, liên thông dữ liệu từ các hệ thống thông tin liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị về Hệ thống.

7. Kiểm tra, đánh giá và đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh nâng cao 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.

8. Đề xuất trình UBND tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Sóc Trăng.

9. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Nghiên cứu, 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 để làm cơ sở cho việc xét và 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 cơ quan, 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 24. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Tham mưu Chủ tịch 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. Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan, đơn vị 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 25. Báo Sóc Trăng, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Sóc Trăng

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

Điều 26. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý

1. Các cơ quan xử lý có văn bản 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 phải có văn bản kiện toàn, điều chỉnh, bổ sung); báo cáo UBND tỉnh và cung cấp thông tin cho Trung tâm GSDH 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. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Hệ thống, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh quê hương văn minh, sạch đẹp.

5. 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 GSDH tỉnh.

6. Các cơ quan xử lý có 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.

7. Không được để lộ lọt thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh thông tin tại điểm b, c, khoản 3 Điều 15 Quy chế này.

Điều 27. Trách nhiệm của 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. Cấp tài khoản, hướng dẫn cơ quan, đơn vị xử lý và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thiết thực, hiệu quả.

3. 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.

4. Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành Hệ thống và đường truyền kết nối tới các đầu mối tiếp nhận tại cơ quan, đơn vị xử lý.

5. Tham mưu, đề xuất Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống.

6. 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. Báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền.

7. 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.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 28. Chế độ thông tin báo cáo

1. Cuối ngày làm việc, Trung tâm GSDH tỉnh báo cáo nhanh tình hình tiếp nhận, kết quả xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, cá nhân cho Lãnh đạo UBND tỉnh qua phương tiện điện tử.

2. Trường hợp các cơ quan, đơn vị chậm trễ trong việc xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm GSDH tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông có văn bản báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh để kịp thời xử lý.

3. 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, không dứt điểm và vấn đề tồn tại, vướng mắc để UBND tỉnh có phương án chỉ đạo xử lý.

4. Định kỳ hàng năm, Trung tâm Công nghệ số báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của cơ quan, đơn vị 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. Tổng đài viên 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 29. Khen thưởng

1. Tổ chức, cá nhân có những thông tin phản ánh hiện trường như: Góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến đem lại hiệu quả thiết thực thì được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. 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.

3. Công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ Quy chế này được xem xét, khen thưởng theo quy định.

Điều 30. Xử lý vi phạm

1. Công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm tại Quy chế này thì phải chịu xử lý theo quy định hiện hành.

2. Tổ chức, cá nhân 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 hiện hành.

Điều 31. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của cơ quan, đơn vị theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 32. Điều khoản thi hành

1. Giao Giám đốc 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. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định, đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

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)

1. Trường hợp có một cơ quan xử lý:

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm GSDH tỉnh	Xác minh, tiếp nhận và phân phối phản ánh Thực hiện xác minh, tiếp nhận và phân phối phản ánh cho cơ quan xử lý có trách nhiệm xử lý.	04 giờ
Bước 2	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh: - Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục I kèm theo Quy chế này);	05 ngày
		- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời hỗ trợ ghi rõ cơ quan xử lý đúng để Trung tâm GSDH tỉnh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.	01 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý	Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường: - Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phê duyệt thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn	01 ngày

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
		vị. - Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phê duyệt kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu.	
Bước 4	Trung tâm GSDH tỉnh	Công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường.	01 ngày

2. Trường hợp có nhiều cơ quan xử lý

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm GSDH tỉnh	Xác minh, tiếp nhận và phân phối phản ánh Thực hiện xác minh, tiếp nhận và phân phối phản ánh cho cơ quan xử lý có trách nhiệm xử lý chính.	04 giờ
Bước 2	Nhân sự xử lý thuộc cơ quan xử lý chính	Chuyển phản ánh hiện trường Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh: - Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý tại cơ quan xử lý chính thực hiện chuyển phản ánh hiện trường cho cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp. - Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý tại cơ quan xử lý chính kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời hỗ trợ ghi rõ cơ quan xử lý đúng để Trung tâm GSDH tỉnh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.	01 ngày

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 3	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý phối hợp	Xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh: - Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý tại cơ quan phối hợp thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục I kèm theo Quy chế này);	02 ngày
		- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý tại cơ quan phối hợp kích hoạt chức năng trả bước trước, 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
Bước 4	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý phối hợp	Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường: - Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo tại đơn vị phối hợp thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị. - Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo tại đơn vị phối hợp kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu.	01 ngày
Bước 5	Nhân sự xử lý thuộc cơ quan xử lý chính	Tổng hợp kết quả xử lý từ các đơn vị phối hợp - Nhân sự xử lý tại cơ quan xử lý chính thực hiện việc tổng hợp các kết quả, thông tin xử lý từ các đơn vị phối hợp và trình cho lãnh đạo cơ quan xử lý chính phê duyệt.	01 ngày

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 6	Lãnh đạo phê duyệt thuộc cơ quan xử lý chính	Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường: - Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo tại đơn vị xử lý chính thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị. - Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo tại đơn vị xử lý chính kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý chính để tiến hành lại theo yêu cầu.	01 ngày
Bước 7	Trung tâm GSDH tỉnh	Công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường.	01 ngày