

Số: 52/2023/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 27 tháng 9 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 30/2022/QĐ-UBND ngày 05 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ 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 Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

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

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 2361/TTr-STTTT ngày 12 tháng 9 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 30/2022/QĐ-UBND ngày 05 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế

1. Sửa đổi, bổ sung Điều 4 như sau:

“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 ứng dụng di động: Hue-S (dịch vụ đô thị thông minh Thừa Thiên Huế).

2. Các kênh thông tin hỗ trợ.

a) Cổng thông tin tương tác: <https://tuongtac.thuathienhue.gov.vn>

b) Tổng đài đô thị thông minh: 19001075.

- c) Trang facebook đô thị thông minh: <https://facebook.com/hueioc>
- d) Trang zalo đô thị thông minh: 0941260505.
- e) Thư điện tử: dtm@thuathienhue.gov.vn

3. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ (21h00 đến 07h30 sáng hôm sau chỉ tiếp nhận những vấn đề cần xử lý khẩn cấp), 7 ngày/tuần”.

2. Sửa đổi, bổ sung khoản 5, Điều 7 như sau:

“5. Phản ánh không được tiếp nhận.

Phản ánh không được tiếp nhận trong các trường hợp sau đây:

a) Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh không đảm bảo các yêu cầu được quy định tại Điều 5 Quyết định này.

b) Hình ảnh, video được chụp, quay quá 24 giờ tính từ thời điểm gửi phản ánh.

c) Phản ánh có tính chất cá nhân, nhằm mục đích phục vụ lợi ích cho một cá nhân hoặc nhóm người, không mang tính cộng đồng.

d) Phản ánh không có hình ảnh, video hoặc nội dung, hình ảnh, video không rõ ràng, không liên quan đến nội dung cần phản ánh.

đ) Phản ánh có nội dung không đúng sự thật, vu khống, mang tính chất gửi nhầm, dùng thử hệ thống; có hình ảnh hoặc video có dấu hiệu bị chỉnh sửa.

e) Phản ánh có nội dung, hình ảnh, video trùng lặp với phản ánh của cá nhân, tổ chức khác đang được xử lý hoặc đã được xử lý.

g) Phản ánh đang trong thời hạn xử lý mà cá nhân, tổ chức gửi lại phản ánh đó.

h) Phản ánh đang có yêu cầu bổ sung nội dung, hình ảnh, video nhưng hết thời hạn yêu cầu bổ sung mà cá nhân, tổ chức không bổ sung. Thời hạn yêu cầu bổ sung là 01 ngày kể từ ngày có yêu cầu bổ sung.

i) Phản ánh yêu cầu cần 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) nhưng việc xác minh không thành công. Thời hạn xác minh là 01 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh.

k) Theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức muốn hủy phản ánh đã gửi; chỉ hỗ trợ hủy phản ánh đối với những trường hợp chưa chuyển phản ánh đến các cơ quan xử lý.

l) Không công khai những phản ánh không đủ điều kiện tiếp nhận có liên quan đến thông tin cá nhân”.

3. Sửa đổi, bổ sung khoản 2, Điều 8 như sau:

“2. Trong trường hợp không tiếp nhận phản ánh thì Trung tâm Giám sát,

điều hành đô thị thông minh phải thông báo lý do không tiếp nhận cho cá nhân, tổ chức; trường hợp phản ánh cần bổ sung nội dung, hình ảnh, video thì hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức bổ sung thông qua ứng dụng Hue-S.”.

4. Sửa đổi, bổ sung khoản 2, Điều 11 như sau:

“2. Xác định thẩm quyền xử lý.

a) 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. Nếu quá thời gian nêu trên, hệ thống sẽ khóa chức năng trả bước trước và cơ quan, đơn vị nhận phản ánh chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với cơ quan liên quan xử lý phản ánh. Mặc định thời gian quá hạn sẽ tính vào đơn vị nhận phản ánh.”.

5. Sửa đổi, bổ sung khoản 2, Điều 12 như sau:

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

a) Trường hợp kết quả xử lý có nội dung không đảm bảo theo quy định của Mẫu Thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quyết định này, 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). (Gửi thông báo đến cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý qua tài khoản Hue-S, Email, SMS).

b) Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh hoặc video đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh hoặc video) 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. (Gửi thông báo đến cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý qua tài khoản Hue-S, Email, SMS).

6. Sửa đổi, bổ sung Điều 14 như sau:

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

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

Khóa tài khoản phản ánh hiện trường trong vòng 01 tháng đối với cá nhân, tổ chức cố tình gửi nội dung, hình ảnh, video phản ánh không đúng sự thật.

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

Trường hợp cơ quan, tổ chức xử lý phản ánh quá hạn thì Lãnh đạo đơn vị, cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý sẽ nhận thông báo qua tài khoản Hue-S, Email, SMS, đồng thời thông báo sẽ được chuyển tiếp đến tài khoản Hue-S, Email, SMS của đồng chí Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh phụ trách để nắm thông tin chỉ đạo.”.

7. Thay thế Phụ lục 1 kèm theo Quyết định số 30/2022/QĐ-UBND ngày 05 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế bằng Phụ lục 1 kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực từ ngày 09 tháng 10 năm 2023

Điều 3. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn và các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Thường vụ Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Báo Thừa Thiên Huế;
- Đài TRT;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- VP: CVP và các PCVP;
- Lưu: VT, CN.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thanh Bình

Phụ lục 1

MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ

*(Kèm theo Quyết định số: 52/2023/QĐ-UBND ngày 27 tháng 9 năm 2023
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)*

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [Cơ quan xử lý] xin thông báo kết quả như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý: nội dung đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể; đính kèm hình ảnh hoặc clip, file đính kèm chứng minh kết quả xử lý]

Chân thành cảm ơn quý [cá nhân/tổ chức].

Trân trọng./.