UỶ BAN NHÂN DÂN **THÀNH PHỐ HÀ NỘI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 6168 /QĐ-UBND	*Hà Nội, ngày 24 tháng 11 năm 2014*

QUYẾT ĐỊNH

v/v phê duyệt Đề án "Xây dựng và vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật thành phố Hà Nội"

UỶ BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Xây dựng ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Điện lực ngày 03/12/2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực ngày 20/12/2012;

Căn cứ Luật Giao thông đường bộ ngày 13/11/2008;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23/11/2009;

Căn cứ Luật Thủ đô ngày 21/11/2012;

Căn cứ Nghị định số 64/2010/NĐ-CP ngày 11/6/2010 của Chính phủ về việc quản lý cây xanh đô thị;

Căn cứ Nghị định số 114/2010/NĐ-CP ngày 06/12/2010 của Chính phủ về bảo trì công trình xây dựng;

Căn cứ Nghị định số 72/2012/NĐ-CP ngày 24/9/2012 của Chính phủ về quản lý và sử dụng chung công trình HTKT;

Căn cứ Nghị định số 15/2013/NĐ-CP ngày 06/02/2013 của Chính phủ về quản lý chất lượng công trình xây dựng;

Căn cứ Nghị định số 14/2014/NĐ-CP ngày 26/02/2014 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành Luật điện lực về an toàn điện;

Căn cứ Thông tư số 52/2013/TT-BGTVT ngày 12/12/2013 của Bộ Giao thông vận tải Quy định về quản lý, khai thác và bảo trì công trình đường bộ;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hà Nội tại Tờ trình số 1162/TTr-STTTT ngày 24/7/2014 và ý kiến giải trình tại Công văn số 1762/STTTT-BCVT ngày 16/10/2014 về việc phê duyệt Đề án xây dựng và vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật thành phố Hà Nội và ban hành Quy chế phối hợp xử lý thông tin, khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật trên địa bàn thành phố Hà Nội,

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án "Xây dựng và vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật thành phố Hà Nội".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND Thành phố; Giám đốc các Sở: Thông tin và Truyền thông, Xây dựng, Giao thông vận tải, Công Thương; Chủ tịch UBND các quận, huyện thị xã; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TTTU, TTHĐND TP;
- Đ/c Chủ tịch UBND TP;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND TP;
- VPUBNDTP: Đ/c CVP, các đ/c PCVP, phòng XDGT, VX, TH;
- Lưu VT, XDGTthang.

32533 - Co.

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

Nguyễn Quốc Hùng

www.LuatVietnam.vn

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

UỶ BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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

ĐỀ ÁN

Xây dựng và vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật thành phố Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số 6168/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội)

PHẦN I

SỰ CẦN THIẾT PHẢI XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

III. Hiện trạng hệ thống công trình HTKT và công tác khắc phục sự cố các công trình HTKT trên địa bàn Thành phố

1. Hiện trạng hệ thống công trình HTKT

Mật độ dân số Hà Nội hiện nay cũng như trước khi mở rộng địa giới hành chính không đồng đều giữa các quận nội thành và khu vực ngoại thành. Trên toàn thành phố, mật độ dân cư trung bình là 1.979 người/km²; tại các quận mật độ lên tới 35.341 người/km²; trong khi đó, mật độ dân cư tại các huyện lại nhỏ hơn 1.000 người/km². Đi liền với đó là hệ thống công trình HTKT đô thị được xây dựng trên các tuyến phố, các khu đô thị cũng phát triển không đồng đều; tập trung nhất là khu vực các quận nội thành với nhiều công trình HTKT ngầm, nổi như: hè, đường, cầu, hạ tầng thông tin, điện nước, chiếu sáng, cây xanh...dày đặc, đan xen. Tại một số khu vực, lòng đường, vỉa hè, cống thoát nước đã cũ, xuống cấp ảnh hưởng tới giao thông, thoát nước, vệ sinh môi trường; hệ thống hạ tầng cây xanh, cột chiếu sáng, cột điện, cột thông tin, hệ thống dây cáp đi nổi trên cột có tình trạng bị gãy, đổ, chập cháy, chùng võng có thể gây ra những sự cố nguy hiểm cho người dân, nhất là vào mùa mưa, bão. Công tác quản lý công trình HTKT ngầm cũng gặp nhiều khó khăn; một số công trình ngầm dưới các tuyến đường, hè, khu đô thị (được sử dụng chung để hạ ngầm cáp thông tin, điện lực, chiếu sáng...) do UBND Thành phố đầu tư xây dựng, quản lý tồn tại xen lẫn với các công trình thuộc quản lý của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ; có tuyến phố tồn tại 2 đến 3 công trình HTKT do các đơn vị khác nhau quản lý, chồng chéo, khó quản lý, duy tu, bảo trì.

Nhiều cơ quan, đơn vị khi tiến hành cải tạo, sửa chữa, nâng cấp hệ thống công trình HTKT không phối hợp với các đơn vị quản lý khác gây lãng phí, hư hỏng, ảnh hưởng tới HTKT của các đơn vị khác và có thể gây sự cố đối với toàn bộ công trình hạ tầng đi chung, ảnh hưởng tới đời sống, công việc của nhân dân.

2. Các loại sự cố công trình HTKT thường gặp cần phải thông tin

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

a) Sự cố hạ tầng thông tin liên lạc

Hạ tầng thông tin liên lạc bao gồm cáp thông tin liên lạc, cáp bưu điện, cáp truyền hình, cáp internet, cáp truyền dẫn BTS... do các đơn vị: Binh chủng thông tin liên lạc - Bộ Quốc phòng, Cục thông tin liên lạc - Bộ Công an, Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông và các doanh nghiệp viễn thông, Internet, truyền hình cáp thực hiện quản lý.

Các sự cố thường gặp do hư hỏng:

- Hệ thống thông tin đi ngầm: cống bể, tuynel, hào kỹ thuật lún sụt, mất nắp, hỏng nắp; dây cáp đi ngầm bị hở trên mặt đất gây nguy hiểm...

- Hệ thống thông tin đi nổi: cột bưu điện gãy, đổ; tủ kỹ thuật, hộp cáp, hộp đấu dây vỡ, đổ, rơi, hỏng; dây, cáp chùng, võng, đứt, chập cháy...

- Trạm BTS thu phát sóng hư hỏng, gãy, đổ.

b) Sự cố hạ tầng điện lực

Hạ tầng điện lực do Tổng Công ty Điện lực Thành phố quản lý thường xảy ra các sự cố như sau:

- Hệ thống ngầm đường dây điện lực bị hư hỏng, dây điện đứt, chập cháy, bị hở lên mặt hè, mặt đường gây mất an toàn

- Hệ thống dây, cáp điện lực đi nổi bị chùng, võng, đứt, chập cháy; trạm biến áp, tủ điện chập, cháy, vỡ hỏng...

- Do thi công công trình chạm vào các tuyến dây, cáp điện đi nổi, ngầm...

c) Sự cố về hạ tầng chiếu sáng

Hạ tầng chiếu sáng công cộng dọc các tuyến đường, trong các vườn hoa, công viên, điện cấp cho hệ thống chiếu sáng công cộng trên địa bàn các quận nội thành (trừ chiếu sáng ngõ, ngách, khu vực dân cư đã có tủ điều kiển chiếu sáng độc lập) do Công ty TNHH MTV Chiếu sáng và thiết bị đô thị thực hiện quản lý; Hệ thống chiếu sáng công cộng dọc các tuyến đường, vườn hoa, công viên, ngõ ngách trong khu dân cư trên địa bàn quận (đã có tủ điều kiển sáng độc lập) do UBND các quận, huyện quản lý;

Các sự cố thường gặp: cột điện chiếu sáng, cần đèn nghiêng, đổ, gãy; dây cáp điện chùng, võng, chập, cháy; bóng đèn chiếu sáng bị cháy, vỡ, mất cắp...

d) Sự cố về hệ thống thoát nước

Hệ thống thoát nước đô thị trên địa bàn các quận (trừ hệ thống thoát nước trong các ngõ, ngách, khu dân cư); các tuyến thoát nước trên đường phố có đặt tên; các trục thoát nước chính của Thành phố đi qua địa bàn các quận; các tuyến thoát nước cho các đường phố đi qua ngõ ngách; các tuyến thoát nước chính cho khu tập thể, khu đô thị mới; hệ thống thoát nước đô thị chính trên địa bàn các huyện; hệ thống thoát nước trên các tuyến đường tỉnh lộ, đường quốc lộ thuộc Thành phố quản lý hiện do Công ty TNHH MTV Thoát nước Hà Nội, Công ty CP Tư vấn ĐTXD Hà Thành, Công ty CP Môi trường đô thị Hà Đông, Công ty CP môi trường đô thị Sơn Tây... thực hiện quản lý; UBND các quận quản lý thoát nước ngõ, ngách, trong khu dân cư và các tuyến cống rãnh thoát nước còn lại trên địa bàn.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Các sự cố thường gặp như: mất, hỏng nắp ga, cống thoát nước; vỡ, nứt ống thoát nước và ngập nước trên các tuyến phố, ngõ gây mất an toàn giao thông.

e) Sự cố về hệ thống cấp nước

Hệ thống cấp nước tập trung tại các quận, thị xã Sơn Tây, tại các khu vực có sử dụng nguồn nước tập trung của Thành phố và cấp nước sạch nông thôn tập trung với các công trình có phạm vi phục vụ từ 2 xã trở lên do Công ty TNHH MTV Cấp nước sạch Hà Nội, Công ty CP Đầu tư và kinh doanh nước sạch VIWACO, Công ty cấp nước Hà Đông, Công ty cấp nước Sơn Tây quản lý; UBND các huyện quản lý cấp nước sạch thị trấn đối với các mạng cấp nước độc lập trong phạm vi một thị trấn và cấp nước sạch nông thôn tập trung có phạm vi phục vụ trong một xã.

Các sự cố thường gặp như: vỡ, hỏng đường ống cấp nước sạch, mất, hỏng đồng hô đo nước; hỏng, vỡ các van điều tiết, đồng hồ áp lực...

f) Sự cố về cây xanh

Hệ thống cây bóng mát, vườn hoa, công viên trên địa bàn các quận nội thành do Công ty TNHH MTV Công viên cây xanh quản lý; hệ thống cây xanh đô thị trên địa bàn các huyện và trong các khu nhà ở, đường ngõ xóm do các UBND huyện quản lý.

Các sự cố thường gặp như: cây đổ, cành gãy, cây trồng những địa điểm sai quy định gây cản trở, mất an toàn giao thông; cây bị sâu mục; các hành vi hủy hoại cây xanh, chặt hạ cây xanh không được cấp phép...

g) Sự cố hư hỏng lòng đường, vỉa hè

Hệ thống lòng đường, vỉa hè, cầu trên hệ thống tuyến đường Quốc lộ, đường cao tốc (do Thành phố quản lý), đường tỉnh, đường đô thị từ cấp đường khu vực trở lên, một số tuyến giao thông quan trọng, các tuyến vành đai, các đường trục do Sở Giao thông thực hiện quản lý, các sự cố thường gặp:

- Lòng đường, vỉa hè, mặt cầu bị bị nứt, lún, sụt, tạo hố gây khó khăn cho giao thông đi lại.

- Lòng đường, vỉa hè bị chiếm dụng sai quy định cản trở giao thông.

3. Hiện trạng về hạ tầng thông tin khắc phục sự cố

Trên địa bàn Thành phố có nhiều loại công trình HTKT do nhiều đơn vị trực tiếp quản lý, vận hành, khai thác bao gồm:

- Các công trình xây dựng theo nguồn vốn của Thành phố và được giao cho một đơn vị trực thuộc hoặc không trực thuộc Thành phố quản lý, vận hành, khai thác;

- Các công trình xây dựng theo nguồn vốn của doanh nghiệp do các doanh nghiệp tự quản lý, vận hành khai thác.

Tùy theo từng ngành, từng lĩnh vực các đơn vị này chịu sự quản lý, điều hành của các cơ quan quản lý nhà nước khác nhau (các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện được UBND Thành phố phân cấp, giao trách nhiệm). Các công trình HTKT vừa và nhỏ theo các ngành, lĩnh vực nằm dọc các tuyến đường,

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

công viên, vườn hoa, các ngõ, ngách trong khu dân cư thuộc thẩm quyền quản lý của UBND cấp huyện theo phân cấp quản lý của UBND Thành phố.

Tuy nhiên, chỉ có một số đơn vị có cung cấp số điện thoại hotline để khắc phục sự cố công trình HTKT, cụ thể như sau:

TT	Loại công trình	Đơn vị quản lý	Số điện thoại Hotline
1	Công trình thông tin liên lạc (bao gồm hệ thống cột, trạm, cáp và hào kỹ thuật, cống bể phục vụ kéo cáp viễn thông, truyền hình cáp, Internet, cung cấp dịch vụ GTGT khác…)	Binh chủng thông tin liên lạc - Bộ Quốc phòng Cục thông tin liên lạc - Bộ Công an Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông Doanh nghiệp viễn thông, Internet, truyền hình cáp	Cục Thông tin liên lạc: 06948417, 06942299 Viettel: 18008119, 04.62500119 VNPT Hà Nội: 04.38700700, 800126,119, 18001091 FPT: 04.73008888/2 THcáp Việt Nam: 19001515 THcáp Hà Nội: 19001222
2	Công trình điện lực	Sở Công Thương, Tổng Công ty Điện lực Thành phố	04.22222000
3	Công trình chiếu sáng	Sở Xây dựng, Công ty TNHH MTV Chiếu sáng và thiết bị đô thị, UBND quận, huyện	04.38253300; 04.39740268; 04.39746888
4	Công trình cây xanh	Sở Xây dựng, Công ty TNHH MTV Công viên cây xanh, UBND quận, huyện	04.38237114; 04.38228133; 0916423710
5	Công trình thoát nước	Sở Xây dựng, Công ty TNHH MTV Thoát nước Hà Nội, Công ty CP Tư vấn ĐTXD Hà Thành, Công ty CP Môi trường đô thị Hà Đông, Công ty CP môi trường đô thị Sơn Tây, UBND quận, huyện	0439762245
6	Công trình cấp nước sạch	Công ty TNHH MTV Cấp nước sạch Hà Nội, Công ty CP Đầu tư và kinh doanh nước sạch VIWACO, Công ty cấp nước Hà Đông, Công ty cấp nước Sơn Tây; UBND các huyện	
7	Công trình giao thông hè, đường, cầu	Sở Giao thông vận tải	

4. Sự cần thiết phải triển khai Hạ tầng thông tin khắc phục sự cố công trình Hạ tầng kỹ thuật (HTKT)

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

Hiện nay, trên địa bàn Thành phố có nhiều loại công trình hạ tầng kỹ thuật do nhiều đơn vị trực tiếp quản lý, vận hành, khai thác bao gồm: các công trình xây dựng theo nguồn vốn của Thành phố và được giao cho một đơn vị trực thuộc hoặc không trực thuộc Thành phố quản lý, vận hành, khai thác; Các công trình xây dựng theo nguồn vốn của doanh nghiệp do các doanh nghiệp tự quản lý, vận hành khai thác. Các đơn vị trực tiếp quản lý công trình hạ tầng kỹ thuật chịu sự quản lý, điều hành của các cơ quan quản lý nhà nước khác nhau (các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện được UBND Thành phố phân cấp).

Trong số này chỉ có một số đơn vị có số điện thoại liên lạc hotline để hỗ trợ khắc phục sự cố công trình và số điện thoại hotline cũng không được thông tin rộng rãi để nhân dân được biết. Việc không thống nhất một số điện thoại hotline hoặc có nhiều số điện thoại hotline khác nhau của nhiều ngành, đơn vị, gây khó khăn cho các tổ chức, cá nhân trong việc báo tin về sự cố đến đúng đơn vị trực tiếp quản lý; các đơn vị trực tiếp quản lý công trình cũng không được thông báo kịp thời về các sự cố công trình, dẫn đến gây thiệt hại về người, tài sản, hư hỏng công trình, ảnh hưởng tới chất lượng cung cấp dịch vụ, uy tín của đơn vị trực tiếp quản lý, khai thác và cơ quan quản lý nhà nước.

Bên cạnh đó, một số đơn vị trực tiếp quản lý công trình hạ tầng kỹ thuật chậm chễ, tắc trách trong công tác xử lý khắc phục sự cố. Một số sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật liên quan tới tài sản của nhiều đơn vị, công tác khắc phục sự cố gặp nhiều khó khăn do không có đầu mối liên hệ để có phương án giải quyết, khắc phục. Cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành cũng không nắm bắt được thông tin để giám sát, kiểm tra và chỉ đạo giải quyết kịp thời. Điều này làm ảnh hưởng tới công tác quản lý, điều hành của cơ quan quản lý nhà nước...

Việc triển khai Đề án xây dựng và vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật thành phố Hà Nội là rất cần thiết; trong đó, duy trì một số điện thoại hotline để tiếp nhận thông tin về các sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật liên quan tới các ngành, các lĩnh vực và chuyển tiếp thông tin tới các đơn vị trực tiếp quản lý công trình để có phương án xử lý, phối hợp xử lý sự cố nhanh chóng, hiệu quả.

Hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật sẽ là kênh thông tin hai chiều giữa người dân và cơ quan, đơn vị quản lý công trình, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý công trình, đảm bảo vệ sinh môi trường, văn minh đô thị và tăng cường lòng tin của nhân dân đối với cơ quan quản lý nhà nước.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

PHẦN II

NỘI DUNG ĐỀ ÁN

I. Mục tiêu của Đề án

1. Xây dựng hệ thống thông tin (thông qua một số điện thoại hotline 04.38445566) tiếp nhận thông tin về sự cố công trình HTKT của các ngành, các lĩnh vực khác nhau để kịp thời có biện pháp xử lý, khắc phục sự cố xảy ra trên địa bàn Thành phố đảm bảo an toàn, an ninh và cảnh quan đô thị. Thông tin về số điện thoại hotline được thông tin rộng rãi để nhân dân biết và hưởng ứng.

2. Thông qua hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình, Thành phố thống nhất một đầu mối để tiếp nhận thông tin hỗ trợ việc khắc phục, giám sát và chịu trách nhiệm trong công tác bảo trì, duy tu hệ thống công trình HTKT; Hướng đến tăng cường công tác quản lý và duy tu các công trình HTKT của Thành phố Hà Nội.

3. Từng bước tạo lập một hệ thống cơ sở dữ liệu các công trình HTKT của các ngành, các lĩnh vực đang vận hành, khai thác trên địa bàn Thành phố để phục vụ công tác quản lý và công khai cho nhân dân biết.

II. Phạm vi của Đề án

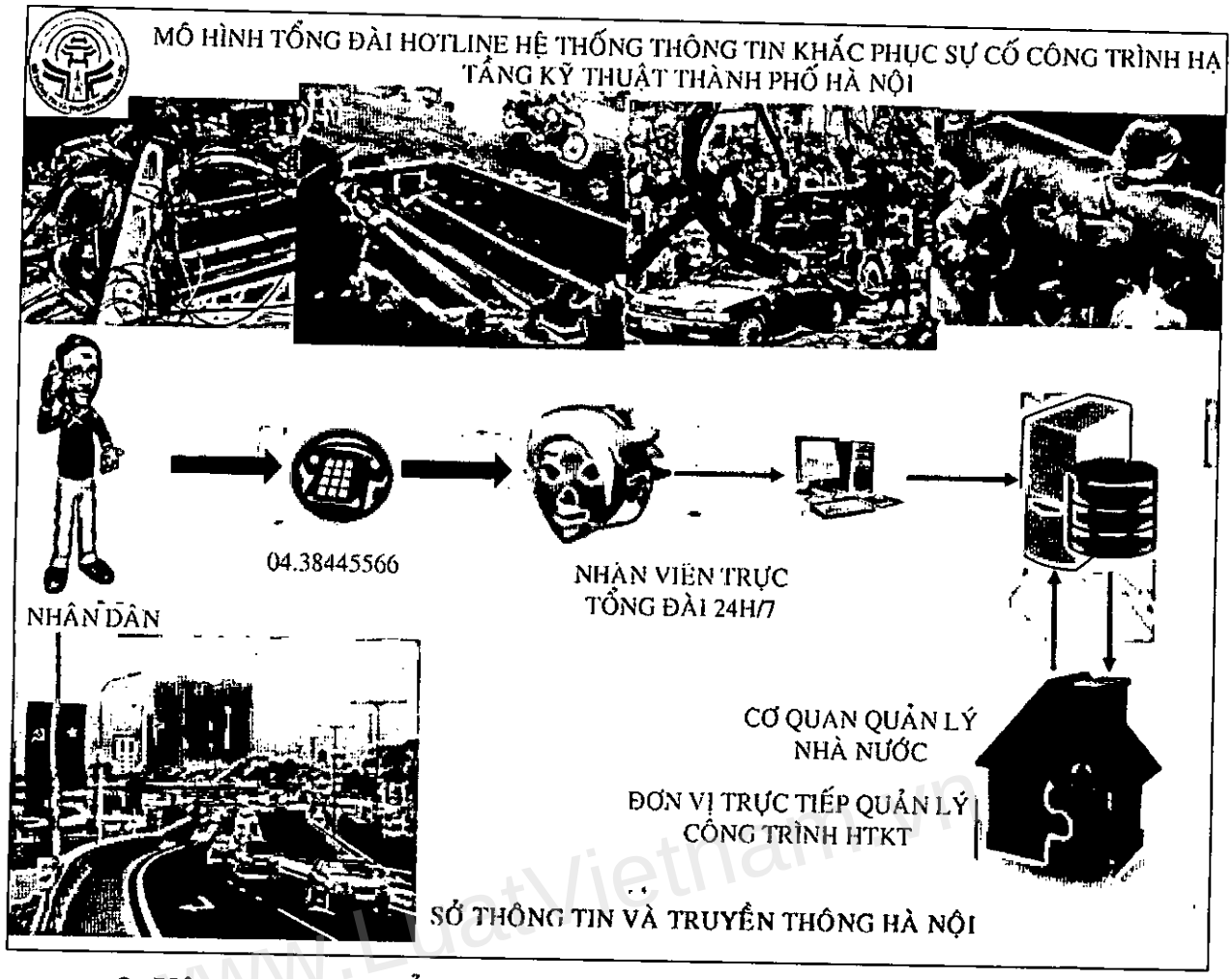
Đề án xây dựng hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT nhằm tiếp nhận và xử lý thông tin, khắc phục sự cố công trình HTKT các lĩnh vực được UBND Thành phố giao quản lý cho các Sở: Thông tin và Truyền thông, Xây dựng, Giao thông vận tải, Công thương, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã và các đơn vị trực tiếp quản lý, vận hành, duy trì trong phạm vi khu vực các tuyến đường, phố và các khu đô thị trên địa bàn thành phố Hà Nội.

III. Các nội dung, nhiệm vụ trọng tâm trong Đề án

1. Xây dựng hạ tầng

Đầu tư xây dựng hệ thống tổng đài hotline và một số trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác tiếp nhận thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT và xử lý sơ bộ thông tin về sự cố. Trang bị 05 bàn làm việc được trang bị máy vi tính, điện thoại bàn, bộ tai nghe điện thoại viên, máy ghi âm, máy ảnh và máy in, máy fax và một số phương tiện phục vụ việc kiểm tra, xử lý hiện trường xảy ra sự cố.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn



2. Xây dựng và triển khai các ứng dụng cho hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT

- Xây dựng phần mềm hỗ trợ tiếp nhận thông tin sự cố để ghi nhận, chuyển tiếp, lưu trữ thông tin sự cố từ tổng đài.

- Xây dựng phần mềm hỗ trợ tiếp nhận, xử lý các sự cố trên nền bản đồ số và thiết bị di động.

- Xây dựng Phần mềm quản lý thông tin sự cố trên nền bản đồ số: Phần mềm ứng dụng WebGIS quản lý thông tin sự cố công trình HTKT.

3. Đào tạo chuyển giao công nghệ và duy trì vận hành

Đào tạo, tập huấn cho cán bộ, nhân viên vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT về quy định giao tiếp với nhân dân, công tác phối hợp với các đơn vị quản lý công trình HTKT; Công tác vận hành và khai thác tổng đài và các ứng dụng, phần mềm tích hợp với tổng đài; Công tác đảm bảo an toàn, an ninh cho cán bộ, nhân viên tham gia vận hành hệ thống.

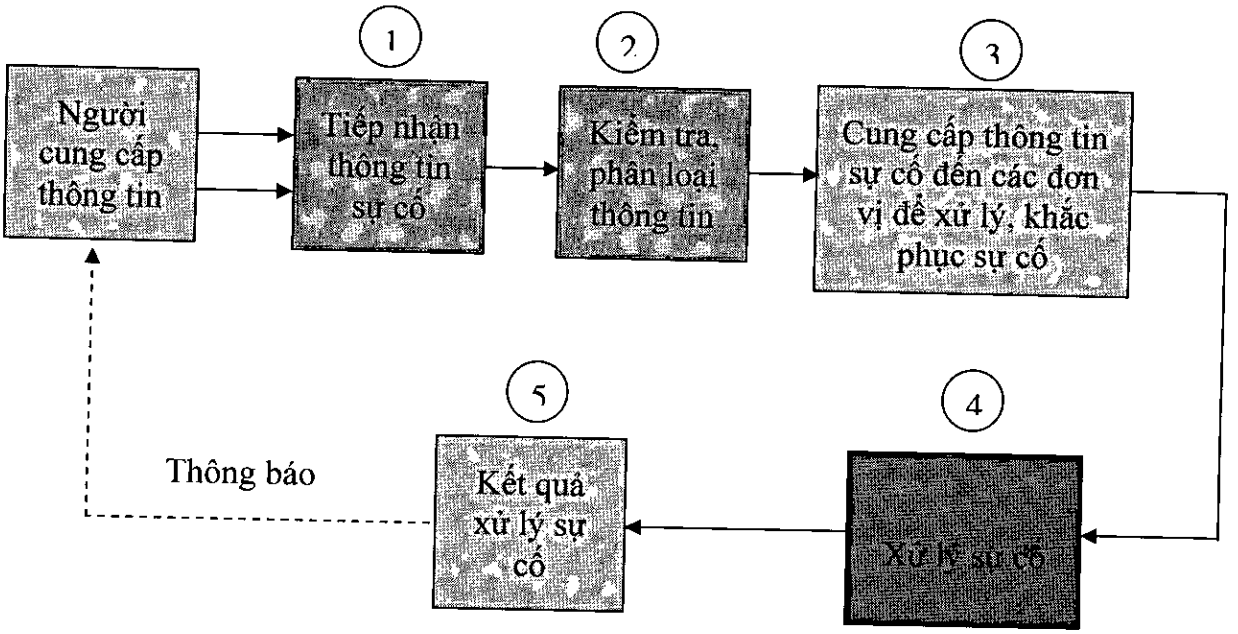
IV. Các giải pháp thực hiện Đề án

1. Giải pháp tổ chức, điều hành

Sở Thông tin và Truyền thông duy trì một Trung tâm để vận hành và khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

(Thời gian hoàn thành chậm nhất sau 5 giờ đối với các sự cố nguy hiểm và 24 giờ đối với các sự cố thông thường tính từ ngày đơn vị tiếp nhận thông tin về sự cố.)



Bước 1: Tiếp nhận thông tin (Trung tâm thực hiện)

1. Tiếp nhận thông tin sự cố: Địa điểm, nội dung thông tin, thời gian.

2. Tiếp nhận thông tin về người cung cấp thông tin sự cố.

Bước 2: Kiểm tra phân loại thông tin và xử lý sơ bộ sự cố (Trung tâm thực hiện)

1. Kiểm tra sơ lược thông tin sự cố để xác định loại sự cố, thời gian có thể khắc phục.

2. Kiểm tra tại hiện trường để xác định sự cố xảy ra liên quan tới tài sản thuộc đơn vị nào (nếu cần thiết).

3. Xử lý sơ bộ sự cố công trình HTKT

a. Khắc phục ngay sự cố công trình HTKT nằm trong chức năng, quyền hạn của Trung tâm và thực hiện tiếp *bước 5.*

b. Đánh dấu, thực hiện các biện pháp xử lý sơ bộ đối với các loại sự cố khác (nằm ngoài khả năng giải quyết của Trung tâm) để người dân có thể nhận biết và phòng tránh và thực hiện tiếp các *bước 3.*

Bước 3: Cung cấp thông tin sự cố đến đơn vị chịu trách nhiệm về tài sản liên quan đến sự cố để xử lý, giải quyết (Trung tâm thực hiện)

1. Liên hệ đến các đầu mối để giải quyết các sự cố.

2. Cung cấp và tiếp nhận những thông tin xử lý ban đầu như: lý do xảy ra sự cố, biện pháp khắc phục, thời gian khắc phục từ các đầu mối.

Bước 4: Xử lý sự cố (đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT và cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành)

1. Tiếp nhận thông tin sự cố (thông qua đầu mối liên hệ).

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

2. Tổ chức kiểm tra hiện trường và giải quyết, khắc phục sự cố công trình HTKT theo thời gian quy định và báo cáo kết quả xử lý về Trung tâm (đơn vị hoàn thành việc khắc phục sự cố hoặc do sự cố công trình không khắc phục được do liên quan đến tài sản quản lý của nhiều đơn vị yêu cầu các đơn vị khác có tài sản cùng phối hợp).

3. Trung tâm tiếp nhận thông báo về kết quả khắc phục sự cố:

a. Nếu chưa khắc phục được sự cố Trung tâm thông báo các đơn vị khác có liên quan để cùng phối hợp xử lý sự cố và thông báo về Trung tâm.

b. Nếu điểm a chưa hoàn thành, Trung tâm phối hợp với phòng chuyên môn của Sở Thông tin và Truyền thông liên hệ với các đầu mối có trách nhiệm (bao gồm cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành và đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT) họp bàn để thống nhất đưa ra phương án giải quyết dứt điểm sự cố. Nếu các bên vẫn không thống nhất Sở Thông tin và Truyền thông sẽ báo cáo UBND Thành phố để xử lý theo quy định.

Bước 5: Thông báo kết quả xử lý (Trung tâm thực hiện)

Trung tâm thông báo tiến độ, kết quả xử lý sự cố đến người cung cấp thông tin sự cố.

2. Môi trường pháp lý

UBND Thành phố ban hành "Quy chế phối hợp xử lý thông tin khắc phục sự cố công trình Hạ tầng kỹ thuật trên địa bàn thành phố Hà Nội". Thông qua Quy chế, các cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị trực tiếp quản lý công trình sẽ nhận rõ trách nhiệm của mình và chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong công tác khắc phục các sự cố các công trình do mình quản lý hoặc trực tiếp quản lý; Các đơn vị nhận được thông tin về sự cố phải kịp thời sửa chữa, cải tạo và thông tin về kết quả xử lý về Trung tâm thông tin khắc phục sự cố (đặt tại Sở Thông tin và Truyền thông). Các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT chậm chễ, ách tắc trong công tác khắc phục sự cố sẽ được thông tin kịp thời tới cơ quan quản lý nhà nước để có biện pháp xử lý.

Quy chế phối hợp sẽ là công cụ giúp Sở Thông tin và Truyền thông phát huy hiệu quả công tác vận hành và khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố, đẩy nhanh được quá trình xử lý các sự cố công trình HTKT liên quan tới nhiều cơ quan, tăng cường lòng tin của nhân dân vào cơ quan quản lý nhà nước.

Sở Thông tin và Truyền thông sẽ tạo một kênh thông tin tin cậy vừa giúp các cơ quan, đơn vị quản lý công trình phát hiện các sự cố, nâng cao chất lượng công trình, phát huy hiệu quả khai thác công trình vừa giúp UBND Thành phố Hà Nội có được thông tin về công tác quản lý của các đơn vị để điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế.

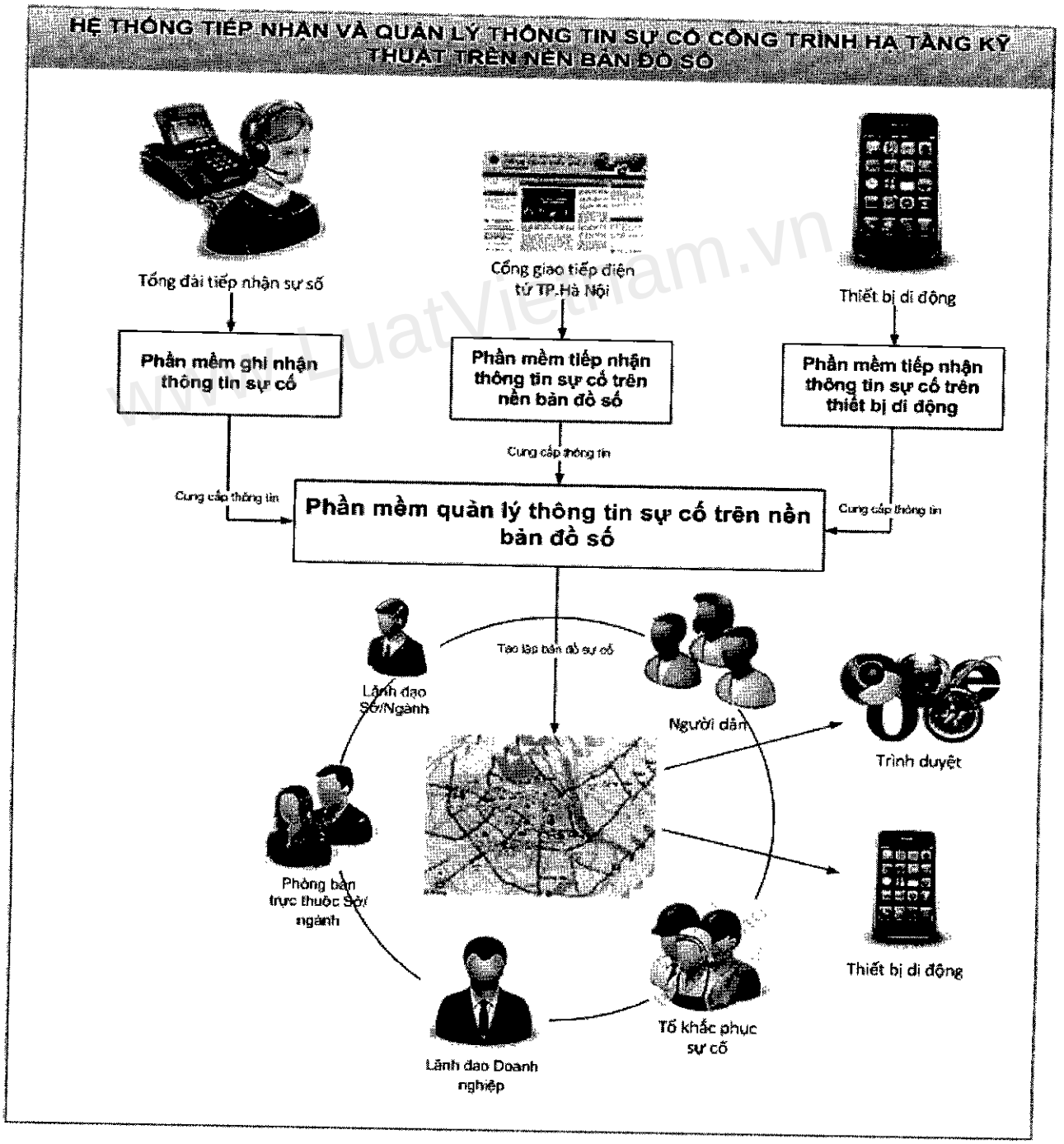
3. Giải pháp kỹ thuật, công nghệ

Triển khai xây dựng và vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố thông qua số điện thoại hotline: **04.38445566** (miễn phí cước gọi đến cho các tổ chức, cá nhân báo thông tin trừ các số điện thoại di động là thuê bao trả trước) và duy trì bộ máy vận hành khai thác hệ thống với nhiệm vụ tiếp nhận thông tin

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

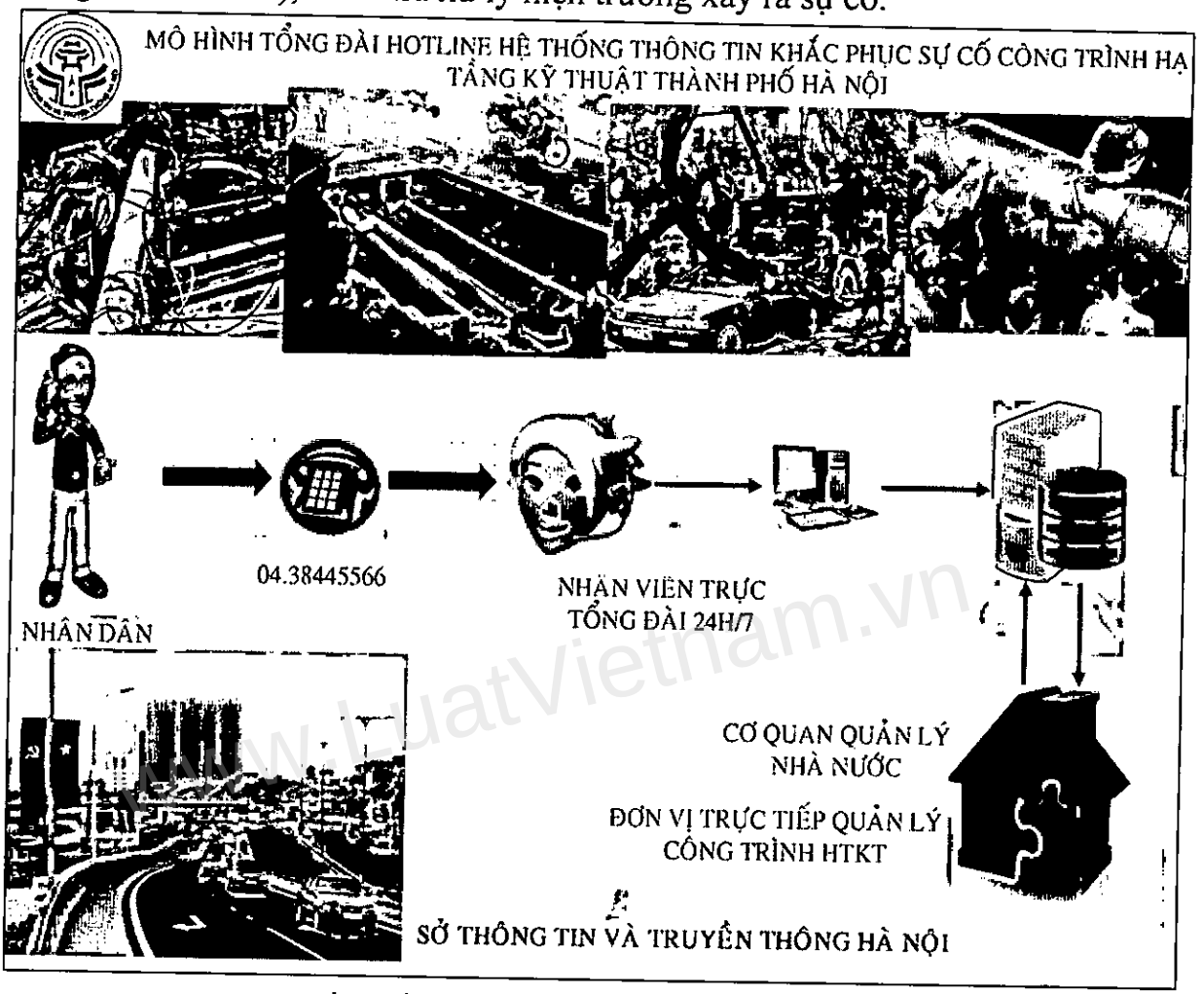
về các sự cố công trình HTKT và xử lý và phân loại sự cố, chuyển thông tin sự cố đến các cơ quan, đơn vị quản lý có trách nhiệm, góp phần đẩy nhanh tiến độ xử lý sự cố của các đơn vị quản lý công trình, nâng cao chất lượng công trình, đảm bảo an toàn, mỹ quan đô thị.

Mô hình tổng thể hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT được chia 2 giai đoạn triển khai thực hiện. (Bao gồm bộ máy vận hành và khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố; Các phương tiện hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về sự cố của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan, đơn vị quản lý công trình HTKT trong quá trình xử lý, phối hợp xử lý các sự cố xảy ra trên địa bàn nhằm từng bước nâng cao chất lượng, thời gian xử lý trong công tác khắc phục sự cố đảm bảo hệ thống công trình HTKT vận hành và khai thác an toàn, an ninh và mỹ quan đô thị). Cụ thể:



LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

a) Xây dựng hệ thống tổng đài hotline và một số trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác tiếp nhận thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT và xử lý sơ bộ thông tin về sự cố.Trung tâm vận hành có trách nhiệm tổ chức vận hành tổng đài 24 giờ, 7 ngày trong tuần (tiếp nhận, thông báo đến các đơn vị về sự cố công trình HTKT), kiểm tra xử lý hiện trường xảy ra sự cố.



b) Xây dựng phần mềm hỗ trợ tiếp nhận sự cố để ghi nhận thông tin sự cố từ tổng đài: ghi nhận thông tin sự cố, thông tin người báo tin, thông tin hình ảnh sự cố, thời gian tiếp nhận, đơn vị trực tiếp quản lý tài sản liên quan, cơ quan quản lý nhà nước liên quan, điện thoại đầu mối của các đơn vị quản lý, thời gian chuyển xử lý, tiến độ xử lý, kết quả xử lý,...

c) Xây dựng phần mềm hỗ trợ tiếp nhận sự cố trên nền bản đồ số và thiết bị di động cụ thể:

- Phần mềm tiếp nhận thông tin sự cố trên nền bản đồ số: Phần mềm này được tích hợp vào Cổng giao tiếp điện tử TP.Hà Nội, cung cấp bản đồ số dạng WebMap trên đó có tích hợp chức năng cho phép người dân nhập và gửi thông tin sự cố về hệ thống. Một số loại thông tin được tiếp nhận qua hình thức này bao gồm: Vị trí không gian xảy ra sự cố: được định vị trực tiếp trên nền bản đồ số; Thông tin thuộc tính mô tả sự cố: địa điểm xảy ra sự cố, mô tả sự số; Hình ảnh, video clip mô tả sự cố.

- Phần mềm tiếp nhận thông tin sự cố trên thiết bị di động: Phần mềm cài đặt vả sử dụng để xác định vị trí cũng như gửi thông tin sự cố về hệ thống. Một

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

số loại thông tin được tiếp nhận qua hình thức này bao gồm: Vị trí không gian xảy ra sự cố được xác định thông qua tính năng định vị của thiết bị di động; Thông tin thuộc tính mô tả sự cố (địa điểm xảy ra sự cố, mô tả sự số); Hình ảnh, video clip thu thập trực tiếp tại hiện trường xảy ra sự cố.

d) Xây dựng Phần mềm quản lý thông tin sự cố trên nền bản đồ số: Phần mềm ứng dụng WebGIS quản lý thông tin sự cố công trình HTKT với các tính năng ứng dụng chính:

- Quản lý tập trung sự cố trong một cơ sở dữ liệu GIS duy nhất trên địa bàn TP.Hà Nội.

- Nội suy vị trí xảy ra sự cố từ địa chỉ xảy ra sự cố.

- Thiết lập, cấu hình, chia sẻ bản đồ sự cố theo nhu cầu của từng ngành, lĩnh vực quản lý cũng như của từng đối tượng tham gia vào hệ thống như: cơ quan quản lý nhà nước và các đơn vị trực thuộc, doanh nghiệp quản lý công trình hạ tầng và các đơn vị trực thuộc,...

- Cập nhật kết quả khắc phục sự cố và thể hiện trực quan trên bản đồ.

- Khai thác bản đồ sự cố theo nhiều hình thức: trên trình duyệt Internet, trên các thiết bị di động.

- Tạo ra môi trường làm việc cộng tác trên nền bản đồ số trong suốt quá trình khắc phục sự cố.

4. Giải pháp giám sát, đánh giá

Trong quá trình vận hành và khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT, Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp và báo cáo UBND Thành phố các nội dung sau:

- Công tác khai thác và vận hành của Trung tâm;

- Tổng hợp các nội dung phát sinh trong công tác phối hợp khắc phục sự cố của các đơn vị;

- Đánh giá công tác bảo trì, duy tu công trình HTKT của các đơn vị được thành phố giao nhiệm vụ theo các quy định hiện hành về công tác bảo trì, duy tu công trình;

- Đánh giá vai trò quản lý của các Sở, ngành quản lý công trình HTKT;

- Sự phản hồi của nhân dân về hệ thống thông tin khắc phục sự cố.

5. Giải pháp tài chính

Ngoài việc đầu tư trang thiết bị tổng đài, xây dựng các ứng dụng cho hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT, Sở Thông tin và Truyền thông bố trí một phần kinh phí (từ nguồn kinh phí UBND Thành phố giao cho Sở Thông tin và Truyền thông hàng năm) để chi phí cho bộ máy vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT, cán bộ, nhân viên trực tổng đài 24/7, nhân viên xử lý hiện trường và cước phí đàm thoại cho số điện thoại hotline 04.38445566.

6. Đào tạo nhân lực kết hợp với tuyên truyền nâng cao nhận thức

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Phối hợp với các doanh nghiệp quản lý hạ tầng công trình HTKT để tập huấn, nâng cao kỹ năng, trình độ cho cán bộ, nhân viên tham gia vận hành và khai thác hệ thống, nâng cao năng lực xử lý các sự cố công trình đảm bảo công tác khắc phục được nhanh, hiệu quả, an toàn và đảm bảo mỹ quan đô thị.

- Thông tin, tuyền truyền về số điện thoại hotline tiếp nhận thông tin sự cố công trình HTKT trên các phương tiện thông tin đại chúng, phương tiện thông tin cơ sở để nhân dân biết và tham gia hưởng ứng.

- Tăng cường tuyên truyền nâng cao ý thức của nhân dân về giữ gìn, bảo vệ công trình HTKT, giảm thiểu thiệt hại cho tính mạng và tài sản của nhân dân.

V. Tổng hợp kinh phí thực hiện giai đoạn 2014-2016

(đơn vị: triệu đồng)

TT	Hạng mục	Kinh phí	Thời gian thực hiện	Nguồn Kinh phí
I	**Giai đoạn 1:** Triển khai mua sắm thiết bị hệ thống tổng đài hotline và duy trì trung tâm vận hành và khai thác tổng đài	224	Trong năm 2014	Theo Quyết định 7499/QĐ-UBND ngày 09/12/2013
II	**Giai đoạn 2**	1,800	(Thực hiện năm 2015-2016)	
1	Xây dựng Phần mềm tiếp nhận thông tin sự cố qua tổng đài điện thoại hotline	100	Trong năm 2015	Nguồn vốn sự nghiệp
2	Xây dựng Phần mềm tiếp nhận thông tin sự cố trên nền bản đồ số	200	Trong năm 2015	
3	Xây dựng Phần mềm tiếp nhận thông tin sự cố trên thiết bị di động	200	Trong năm 2015	
4	Xây dựng Phần mềm quản lý thông tin sự cố trên nền bản đồ số	1,000	Trong năm 2016	
5	Kính phí duy trì hệ thống tổng đài	300	Năm 2015-Năm 2016	
	Tổng kinh phí	**2,024**		

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

PHẦN III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

I. Lộ trình và kế hoạch tổ chức triển khai

1. Thực hiện năm 2014

- Triển khai xây dựng hạ tầng hệ thống tổng đài hotline và trang thiết bị phục vụ công tác tiếp nhận và xử lý sơ bộ thông tin sự cố công trình HTKT.

- Xây dựng bộ máy vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố và ban hành quy chế vận hành và khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT thành phố Hà Nội.

- Trình UBND thành phố ban hành quy chế phối hợp và trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành, các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT nhằm tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả khắc phục sự cố và phối hợp khắc phục sự cố trong công tác quản lý, duy trì, bảo dưỡng công trình HTKT đô thị.

- Tổ chức tập huấn, đào tạo công tác khắc phục sự cố công trình HTKT và đảm bảo an toàn, an ninh cho cán bộ, nhân viên tham gia vào hệ thống.

- Thông tin, tuyền truyền về số điện thoại hotline tiếp nhận thông tin sự cố công trình HTKT, quy trình xử lý sự cố, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị quản lý công trình HTKT lên các phương tiện thông tin đại chúng, phương tiện thông tin cơ sở để nhân dân biết và tham gia hưởng ứng.

2. Thực hiện các năm tiếp theo

- Duy trì vận hành và khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT thành phố Hà Nội.

- Triển khai xây dựng và vận hành hệ thống các ứng dụng hỗ trợ việc tiếp nhận thông tin của hệ thống tổng đài hotline và ứng dụng trên nền bản đồ số tích hợp dữ liệu công trình HTKT của các ngành, lĩnh vực.

- Tổ chức tập huấn, chuyển giao công nghệ.

- Tiếp tục thông tin tuyên truyền về hệ thống thông tin khắc phục sự cố để nhân dân tham gia hưởng ứng và nâng cao ý thức trách nhiệm gìn giữ, bảo vệ công trình HTKT trên địa bàn thành phố.

II. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì công tác xử lý thông tin khắc phục sự cố công trình trên địa bàn Thành phố.

- Xây dựng, tổ chức bộ máy vận hành, khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố; Xây dựng quy định về hoạt động của bộ máy vận hành và quy trình xử lý, khắc phục sự cố.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

- Chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT và các đơn vị, doanh nghiệp có tài sản công trình HTKT theo ngành, lĩnh vực quản lý của Sở.

- Tổ chức họp bàn giải quyết các vướng mắc, khó khăn trong quá trình triển khai công tác khắc phục sự cố liên quan đến nhiều cơ quan quản lý nhà nước, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng (các báo, đài trên địa bàn Thành phố, các đài phát thanh cấp huyện, cấp xã) về hoạt động của đường dây nóng khắc phục sự cố trên địa bàn Thành phố để nhân dân biết và hưởng ứng.

2. Trách nhiệm của các sở, ngành: Công thương, Giao thông vận tải, Xây dựng

- Cử ra một cán bộ lãnh đạo làm đầu mối (gồm cả một bộ phận giúp việc) phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện nhiệm vụ quản lý công trình HTKT, khắc phục sự cố trên địa bàn Thành phố và chịu trách nhiệp về kết quả thực hiện nhiệm vụ theo Quy định.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trực thuộc, các đơn vị sản xuất, kinh doanh có công trình HTKT trên địa bàn Thành phố phối hợp thực hiện công tác quản lý, kịp thời khắc phục sự cố liên quan đến ngành, lĩnh vực quản lý theo chức năng, nhiệm vụ của Sở.

3. Trách nhiệm của UBND các quận, huyện, thị xã

- Chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong công tác quản lý công trình HTKT, khắc phục sự cố thuộc phạm vi quản lý của UBND quận, huyện thị xã theo quy định của Pháp luật.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT có liên quan sửa chữa, khắc phục sự cố đưa công trình vào vận hành, khai thác đảm bảo an toàn.

4. Trách nhiệm của các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT

- Giám đốc, Thủ trưởng các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT có trách nhiệm cử một cán bộ lãnh đạo làm đầu mối tiếp nhận, xử lý sự cố trên địa bàn Thành phố; Huy động nhân lực, máy móc, thiết bị của đơn vị đảm bảo giải quyết khắc phục sự cố; Thông báo kết quả xử lý về Trung tâm vận hành và khai thác hệ thống thông tin khắc phục sự cố.

- Đối với các sự cố liên quan tới tài sản của nhiều đơn vị trực tiếp quản lý, các đơn vị có trách nhiệm phối hợp cùng giải quyết dứt điểm sự cố (phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông); Thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, sửa chữa hệ thống công trình HTKT do đơn vị trực tiếp quản lý đảm bảo công trình vận hành an toàn, an ninh, văn minh đô thị.

5. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, yêu cầu Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, đề xuất hướng giải quyết, báo cáo UBND Thành phố để điều chỉnh, bổ sung

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

PHẦN IV

HIỆU QUẢ CỦA ĐỀ ÁN

Hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT là kênh thông tin hai chiều giữa người dân và cơ quan, đơn vị quản lý công trình HTKT, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý công trình HTKT, góp phần đảm bảo vệ sinh môi trường, văn minh đô thị và tăng cường lòng tin của nhân dân đối với cơ quan quản lý nhà nước, cụ thể như sau:

I. Đối với nhân dân

1. Người dân dễ dàng phản ánh các thông tin sự cố công trình thông qua một số điện thoại hotline duy nhất mà không phải mất chi trả cước đàm thoại (trừ các số điện thoại di động là thuê bao trả trước) và không cần phải nhớ nhiều số điện thoại liên hệ của các ngành khác nhau liên quan đến công trình HTKT đô thị trên địa bàn thành phố.

2. Người dân có thể thông tin nhanh, kịp thời cho cơ quan chức năng khi xảy ra sự cố công trình HTKT đô thị để kịp thời khắc phục.

3. Thông qua hệ thống thông tin khắc phục sự cố, người dân cùng tham gia với cơ quan quản lý nhà nước trong công tác phát hiện, kiểm tra, sửa chữa công trình HTKT, góp phần phòng ngừa nguy cơ, giảm nhẹ thiệt hại tài sản, tính mạng của nhân dân do những sự cố công trình gây ra.

4. Người dân có thể theo dõi, giám sát quá trình xử lý sự cố HTKT của cơ quan, đơn vị quản lý.

II. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

1. Cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành được cung cấp thông tin kịp thời để đôn đốc, kiểm tra, giám sát đối với các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT trong công tác bảo trì, vận hành hệ thống công trình, giúp đẩy nhanh tiến độ xử lý sự cố công trình, giảm thiểu nguy cơ, thiệt hại về người và tài sản cho nhân dân, đơn vị trực tiếp quản lý công trình.

2. Cơ quan quản lý nhà nước kịp thời có biện pháp nhắc nhở, khiển trách, kỷ luật đối với các đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT chậm chễ hoặc không xử lý sự cố công trình theo lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý ngành, lĩnh vực; Chỉ đạo, điều hành công tác khắc phục sự cố, công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị khác để xử lý khắc phục sự cố công trình liên quan tới nhiều ngành, lĩnh vực.

3. Thông qua kết quả hoạt động trong công tác khắc phục sự cố công trình HTKT, cơ quan quản lý nhà nước ban hành những cơ chế, chính sách điều chỉnh và xây dựng lộ trình, kế hoạch nhằm nâng cao chất lượng quản lý công trình HTKT theo từng ngành, từng địa bàn cụ thể.

III. Đối với đơn vị trực tiếp quản lý công trình HTKT

1. Thông qua hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình HTKT các đơn vị trực tiếp quản lý kịp thời có biện pháp khắc phục sự cố, bảo dưỡng công

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn

trình; Nâng cao chất lượng công trình HTKT đảm bảo an toàn, an ninh trong quá trình vận hành, khai thác.

2. Được cung cấp đầy đủ thông tin, đầu mối có trách nhiệm để cùng phối hợp kịp thời xử lý, khắc phục các sự cố.

KẾT LUẬN

Đề án "xây dựng và vận hành hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật thành phố Hà Nội" là rất cần thiết với việc duy trì một số điện thoại hotline (**04.38445566**) để tiếp nhận thông tin về các sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật liên quan tới các ngành, các lĩnh vực (các công trình hạ tầng kỹ thuật sử dụng chung được xây dựng để bố trí, lắp đặt đường dây, cáp viễn thông, điện lực và chiếu sáng công cộng, đường ống cấp nước, thoát nước, cấp năng lượng; Hạ tầng giao thông đường bộ (vỉa hè, lòng đường, cầu) và hạ tầng công viên cây xanh trong khu vực các tuyến phố và các khu đô thị trên địa bàn Thành phố) và chuyển tiếp thông tin tới các đơn vị trực tiếp quản lý công trình để có phương án xử lý, phối hợp xử lý sự cố nhanh chóng, hiệu quả.

Hệ thống thông tin khắc phục sự cố công trình hạ tầng kỹ thuật sẽ là kênh thông tin hai chiều giữa người dân và cơ quan, đơn vị quản lý công trình, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý công trình, đảm bảo vệ sinh môi trường, văn minh đô thị và tăng cường lòng tin của nhân dân đối với cơ quan quản lý nhà nước./.

LuatVietnam
www.vanbanluat.vn