

Số: 17 /2022/QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 07 tháng 6 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường**  
**trên địa bàn tỉnh Cà Mau**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU**

*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 Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về 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 02 năm 2008 của Chính phủ về 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 42/TTr-STTTT ngày 31 tháng 3 năm 2022 và ý kiến của các Thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh tại Công văn số 1944/VP-KGVX ngày 03 tháng 6 năm 2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2022.

**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 cấp

huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp (tự kiểm tra);
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc VP;
- KGVX (Đ);
- Lưu: VT. Đ43.KL13/6.

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



**Nguyễn Minh Luân**



## QUY ĐỊNH

Về tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Cà Mau  
(Kèm theo Quyết định số: 17 /2022/QĐ-UBND ngày 07 tháng 6 năm 2022  
của Ủy ban nhân dân tỉnh)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân thông qua ứng dụng phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Quy định này không bao gồm phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc gửi phản ánh, tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Phản ánh hiện trường là việc tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh tình hình thực tế tại hiện trường cần giải quyết đến các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thông qua ứng dụng phản ánh hiện trường bằng thiết bị di động (không bao gồm phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết khiếu nại, tố cáo).

2. Cổng thông tin tương tác là địa chỉ truy cập trên môi trường mạng kết nối các kênh thông tin phản ánh và cập nhật kết quả xử lý phản ánh hiện trường công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

a) Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước (ứng dụng di động);

b) Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan hành chính nhà nước (trên website);

c) Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý của lãnh đạo đơn vị (trên website);

d) Giao diện tổng hợp giám sát do Cổng Thông tin điện tử tỉnh quản trị, điều phối (trên website).

3. Cơ quan xử lý là các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, huyện, xã; các cơ quan, đơn vị được giao xử lý phản ánh hiện trường.

4. Nhân sự tiếp nhận phản ánh là công chức (nếu có), viên chức của Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

5. Nhân sự xử lý là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan xử lý phản ánh và của Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường**

1. Tuân thủ đúng các quy định của pháp luật hiện hành.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Đảm bảo việc phản ánh, tiếp nhận đơn giản, thuận tiện; kết quả xử lý phải được công khai trên ứng dụng phản ánh hiện trường của tỉnh (trừ trường hợp liên quan đến thông tin mật hoặc người phản ánh đề nghị bảo mật thông tin).
5. Việc tiếp nhận, xử lý phải đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường giữa các cơ quan, đơn vị.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, nhận, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.
7. Trong trường hợp phản ánh hiện trường có 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 Cổng Thông tin điện tử tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

#### **Điều 5. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh hiện trường thông qua ứng dụng di động trên app CaMau-G.
2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường: 24/24 giờ, 07 ngày/tuần.

#### **Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường**

1. Thống nhất sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; việc sử dụng tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng khác sẽ được xem xét, phát triển theo tình hình thực tế (nếu có).
2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác.
3. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh hiện trường.
4. Tổ chức, cá nhân phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin mình phản ánh.



5. Tên tổ chức, cá nhân phản ánh hiện trường sẽ được giữ bí mật. Trong trường hợp cần dùng đến thông tin tổ chức, cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh.

## **Chương II**

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

#### **Điều 7. Tiếp nhận và phân phối xử lý phản ánh hiện trường**

1. Thực hiện tiếp nhận phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Nhân sự tiếp nhận phải kiểm tra thông tin phản ánh hiện trường đảm bảo tính đầy đủ theo yêu cầu tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 6 Quy định này. Trường hợp phát hiện thông tin phản ánh hiện trường không đảm bảo yêu cầu theo quy định này thì nhân sự tiếp nhận từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân. Nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm lĩnh vực phản ánh hiện trường trong quá trình tiếp nhận.

b) Bước 2: Phân phối xử lý phản ánh

Nhân sự tiếp nhận chuyển phản ánh cho cơ quan có trách nhiệm xử lý (thuộc lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan đó).

Trường hợp thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân mà người tiếp nhận có đủ cơ sở để phản hồi phản ánh thì xử lý trực tiếp trả lời cho tổ chức, cá nhân đó.

2. Thời gian thực hiện tiếp nhận và phân phối: Trong ngày làm việc, thời gian tiếp nhận và phân phối xử lý không quá 02 giờ; đối với ngày nghỉ không quá 12 giờ. Trường hợp các phản ánh hiện trường có tính khẩn cấp, Cổng Thông tin điện tử tỉnh chủ động liên hệ ngay đến lãnh đạo cơ quan có trách nhiệm xử lý để có biện pháp xử lý khẩn cấp, kịp thời.

3. Cơ quan thực hiện: Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

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

1. Thực hiện xử lý phản ánh hiện trường theo các bước:

a) Bước 1: Tiếp nhận xử lý phản ánh

Thông tin phản ánh hiện trường sẽ được thông báo đến nhân sự xử lý thông qua 02 hình thức phổ biến: Cổng thông tin tương tác; thông báo qua ứng dụng di động.

b) Bước 2: Xử lý phản ánh

Trong ngày làm việc, thời gian phản hồi phản ánh không quá 04 giờ; đối với ngày nghỉ không quá 24 giờ. Trường hợp các phản ánh hiện trường có tính khẩn cấp, người được phân công xử lý chủ động có biện pháp xử lý khẩn cấp, kịp thời.

Trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý thì chuyển trả cho Cổng Thông tin điện tử tỉnh để phân phối lại cho các cơ quan, đơn vị khác trong thời

gian không quá 01 giờ đối với ngày làm việc; không quá 12 giờ đối với ngày nghỉ.

c) Bước 3: Trả kết quả xử lý phản ánh

Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được chuyển đến Cổng Thông tin điện tử tỉnh để trả kết quả xử lý.

2. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

#### **Điều 9. Phản hồi kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được Cổng Thông tin điện tử tỉnh kiểm tra trước khi công khai cho tổ chức, cá nhân thông qua kênh tiếp nhận được quy định tại khoản 1 Điều 5 của Quy định này.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu được giữ bí mật nội dung và kết quả phản ánh, nội dung và kết quả xử lý phản ánh sẽ được phản hồi đến người phản ánh và không được công khai.

3. Trường hợp các phản ánh có nội dung liên quan đến bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bí mật nhà nước thì việc phản hồi 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.

4. Thời gian phản hồi kết quả xử lý: Trong ngày làm việc, thời gian phản hồi không quá 02 giờ; đối với ngày nghỉ không quá 12 giờ.

5. Cơ quan thực hiện: Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

#### **Điều 10. Đánh giá kết quả xử lý**

1. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh hiện trường có quyền đánh giá kết quả xử lý phản ánh của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm tiếp thu, xử lý đánh giá của tổ chức, cá nhân về kết quả xử lý phản ánh hiện trường để nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ**

Cổng Thông tin điện tử tỉnh có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân và kết quả xử lý thông tin của cơ quan, đơn vị tại Cổng thông tin tương tác để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai, tuyên truyền rộng rãi ứng dụng phản ánh hiện trường đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, sử dụng.



2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức đào tạo, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân sự của các cơ quan, đơn vị để vận hành, khai thác sử dụng ứng dụng phản ánh hiện trường.

3. Phối hợp với Công Thông tin điện tử tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho ứng dụng phản ánh hiện trường của tỉnh được vận hành liên tục, thông suốt.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Công Thông tin điện tử tỉnh**

1. Chịu trách nhiệm quản lý, điều phối ứng dụng phản ánh hiện trường của tỉnh đảm bảo liên tục, thông suốt, hiệu quả.

2. Thực hiện việc tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh của tổ chức, cá nhân thông qua ứng dụng phản ánh hiện trường đến các cơ quan có liên quan xử lý và phản hồi kết quả xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý phản ánh theo thời gian quy định.

4. Đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực tiếp nhận phản ánh hiện trường đảm bảo phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế của tỉnh.

5. Tổng hợp các đề xuất, kiến nghị của đơn vị khai thác, sử dụng ứng dụng phản ánh hiện trường; theo dõi, kịp thời đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cấp hoàn thiện ứng dụng phản ánh hiện trường của tỉnh.

6. Thực hiện báo cáo kết quả tiếp nhận và xử lý các phản ánh hiện trường định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, hàng năm theo quy định hoặc đột xuất về Ủy ban nhân dân tỉnh theo yêu cầu. Tổng hợp các trường hợp xử lý phản ánh trễ hạn, kéo dài, chưa dứt điểm và các vấn đề tồn đọng, vướng mắc khác vào nội dung báo cáo, đề xuất hướng giải quyết để Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý.

7. Định kỳ hàng năm, tổng hợp kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường gửi đến Sở Nội vụ để xem xét đánh giá, xét thi đua khen thưởng của các cơ quan, đơn vị.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Bổ sung kết quả xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan, đơn vị vào tiêu chí đánh giá xem xét thi đua hàng năm của tỉnh.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí cho các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy định.

### **Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh hiện trường**

1. Lập danh sách nhân sự xử lý phản ánh hiện trường gửi về Công Thông tin điện tử tỉnh để cấp tài khoản xử lý.

2. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị thuộc, trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

3. Chịu trách nhiệm việc xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

### **Điều 17. Trách nhiệm triển khai thực hiện**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, bất cập, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.