

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định tạm thời về tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường  
tại Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Thái Nguyên**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;*

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

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 31/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2021-2025 định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 2525/QĐ-UBND ngày 28/7/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tạm thời về quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Thái Nguyên;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tạm thời về tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường tại Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Thái Nguyên.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX, TH, HC-TC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



Ký bởi: Văn phòng Ủy ban  
Nhân dân  
Email:  
vanthu.ubnd@thainguyen.gov.v  
n  
Cơ quan: Tỉnh Thái Nguyên  
Ngày ký: 16-08-2021 17:08:23  
+07:00

**Trịnh Việt Hùng**



**QUY ĐỊNH TẠM THỜI**  
**Về tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường**  
**tại Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Thái Nguyên**  
(Kèm theo Quyết định số 2568/QĐ-UBND ngày 16/8/2021 của UBND tỉnh)

Ký bởi: Văn phòng Ủy ban  
Thị trấn  
Cơ quan: Tỉnh Thái Nguyên  
Ngày ký: 16-08-2021 17:09:34  
+07:00

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy định này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống phản ánh hiện trường tại Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Thái Nguyên (sau đây viết tắt là IOC Thái Nguyên) thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn, đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh).

b) Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

2. Đối tượng áp dụng: Quy định này áp dụng đối với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn, đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Thái Nguyên.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy định này, các từ, cụm từ được hiểu như sau:

1. Phản ánh hiện trường: Là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh đến IOC Thái Nguyên thông qua việc ghi nhận hiện trường từ các ứng dụng trên nền tảng Internet và gửi qua hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Thái Nguyên.

2. Công thông tin tương tác: Là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng kết nối các kênh thông tin phản ánh và cập nhật kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan Nhà nước được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

- a) Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan Nhà nước;
- b) Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan Nhà nước;
- c) Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị;
- d) Giao diện tổng hợp giám sát tại IOC Thái Nguyên phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo tỉnh.

3. Cơ quan xử lý: Là các cơ quan hành chính, các tổ chức, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh được giao xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

4. Người xử lý: Là công chức, viên chức tại các cơ quan xử lý và công chức, viên chức tại IOC Thái Nguyên được cơ quan giao nhiệm vụ xử lý theo Quy định này.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý dịch vụ phản ánh hiện trường**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời gian quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong các xử lý của các cơ quan, đơn vị.
6. Đảm bảo an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.
7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.
8. Quy trình xử lý phản ánh hiện trường phải thực hiện hoàn toàn trên phần mềm phản ánh hiện trường từ khâu tiếp nhận đến xử lý và đăng tải kết quả xử lý lên hệ thống.

## **Chương II**

### **HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

#### **Điều 4. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường**

1. Các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:
  - Ứng dụng trên thiết bị di động: C-ThaiNguyen.
  - Cổng thông tin tương tác: <http://tuongtac.thainguyen.gov.vn>.
2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

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

1. Sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt.
2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác.
3. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

4. Cá nhân, tổ chức có nội dung phản ánh hiện trường sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

### **Chương III**

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

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

1. Người xử lý tiếp nhận thông tin phản ánh từ ứng dụng trên thiết bị di động C-ThaiNguyen và Cổng thông tin tương tác: <http://tuongtac.thainguyen.gov.vn> phải kiểm tra thông tin đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 5 Quy định này.

2. Thời gian thực hiện: Trong 1/2 ngày làm việc, kể từ khi có phản ánh. Trường hợp phản ánh thuộc tình trạng khẩn cấp thì phải tiếp nhận ngay.

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

1. Người xử lý tại IOC Thái Nguyên đánh giá và phân loại nội dung phản ánh theo lĩnh vực và chuyển xử lý theo quy định.

Thời gian thực hiện: Trong 01 ngày làm việc, kể từ khi có phản ánh. Trường hợp phản ánh thuộc tình trạng khẩn cấp thì phải thực hiện ngay.

##### **2. Đánh giá và phân loại phản ánh hiện trường**

a) Các phản ánh hiện trường không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5 Quy định này, IOC Thái Nguyên thông tin trả lời cho cá nhân, tổ chức việc không xử lý thông tin phản ánh và nêu rõ lý do.

b) Các phản ánh hiện trường chưa rõ nội dung theo quy định tại Điều 5 Quy định này, IOC Thái Nguyên đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh hiện trường.

c) Các phản ánh hiện trường đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 5 Quy định này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, IOC Thái Nguyên chuyển xử lý theo quy định.

Trường hợp cần thiết, IOC Thái Nguyên có thể lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan. Các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời và gửi ngay ý kiến về IOC Thái Nguyên để thực hiện xử lý phản ánh hiện trường theo quy định.

Trường hợp phản ánh hiện trường liên quan đến hai hay nhiều cơ quan, đơn vị nhưng không thống nhất được phương án xử lý, IOC Thái Nguyên tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

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

Xử lý phản ánh hiện trường được thực hiện theo 4 bước sau:

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

Bước 2: Người xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh thuộc phạm vi xử lý của đơn vị. Trong trường hợp không thuộc phạm vi xử lý của đơn vị, người xử lý chuyển trả lại ngay IOC Thái Nguyên.

Bước 3: Người xử lý báo cáo lãnh đạo đơn vị về nội dung phản ánh để lãnh đạo chỉ đạo thực hiện xử lý, trả lời về nội dung phản ánh. Thời gian xử lý phản ánh theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng không quá 03 ngày làm việc, kể từ khi IOC Thái Nguyên chuyển xử lý (trường hợp phản ánh thuộc tình trạng khẩn cấp thì phải thực hiện ngay). Trường hợp phải lấy ý kiến của các bên liên quan, quá 03 ngày mà chưa có kết quả thì phải thông báo cho tổ chức, cá nhân phản ánh và IOC Thái Nguyên biết tình trạng đang giải quyết. Trường hợp đặc biệt, thực hiện theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh.

Bước 4: Người xử lý nhập kết quả xử lý hiện trường thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thái Nguyên.

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

1. Lãnh đạo đơn vị phê duyệt kết quả xử lý phản ánh qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thái Nguyên. Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo chuyển trả lại người xử lý để tiến hành xử lý lại theo yêu cầu hoặc sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại người xử lý.

2. Thời gian thực hiện: Trong 1/2 ngày làm việc, kể từ khi có kết quả xử lý phản ánh hiện trường (trường hợp phản ánh thuộc tình trạng khẩn cấp thì phải thực hiện ngay).

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

1. Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được kiểm tra trước khi công khai cho cá nhân, tổ chức trên hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Thái Nguyên theo mẫu hiển thị kết quả xử lý tại Phụ lục II kèm theo Quy định này.

Thời gian thực hiện: Trong 04 giờ làm việc, kể từ khi có kết quả cơ quan xử lý chuyển đến IOC Thái Nguyên (trường hợp phản ánh thuộc tình trạng khẩn cấp thì phải thực hiện ngay).

2. Nội dung công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường bao gồm: Nội dung phản ánh và kết quả xử lý của cơ quan có thẩm quyền.

3. Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý phản ánh hiện trường sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức tương ứng và không được công khai.

4. 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 trả lời kết quả xử lý phản ánh hiện trường phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành, quy định của UBND tỉnh về bảo vệ bí mật nhà nước (không công khai kết quả).

5. Đơn vị thực hiện biên tập, công khai kết quả xử lý phản ánh: IOC Thái Nguyên.

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

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

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

3. Người xử lý tiếp nhận tại IOC Thái Nguyên có trách nhiệm theo dõi phản hồi của cá nhân, tổ chức đối với kết quả xử lý. Trường hợp cần tiếp tục làm rõ thông tin xử lý thì tiếp tục thực hiện tiếp nhận và chuyển đến cơ quan xử lý làm rõ.

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

1. IOC Thái Nguyên thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

2. Các cơ quan triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan để xử lý phản ánh hiện trường có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu vào hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Thái Nguyên.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 13. Trách nhiệm đơn vị quản lý và vận hành Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Thái Nguyên**

1. Xây dựng và thực hiện quy trình theo dõi, tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, luân chuyển ý kiến của tổ chức, công dân thông qua các hình thức được nêu tại khoản 1 Điều 4 Quy định này.

2. Phân công công chức, viên chức theo dõi và hỗ trợ các cơ quan xử lý phản hồi các phản ánh của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

3. Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi phản ánh cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

4. Tổng hợp, đề xuất, tham mưu lãnh đạo UBND tỉnh điều chỉnh, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Thái Nguyên.

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

**Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý**

1. Các cơ quan xử lý phân công 01 lãnh đạo và 01 công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh hiện trường đối với lĩnh vực quản lý của đơn vị đúng thời gian quy định.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet,...) đảm bảo phục vụ tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh hiện trường.

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 và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

4. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ IOC Thái Nguyên.

**Điều 15. Trách nhiệm của đơn vị triển khai cung cấp dịch vụ**


1. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho người xử lý của các cơ quan xử lý để vận hành dịch vụ phản ánh hiện trường.

2. Vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Thái Nguyên hoạt động ổn định, thông suốt.

**Điều 16. Tổ chức thực hiện**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện Quy định này.

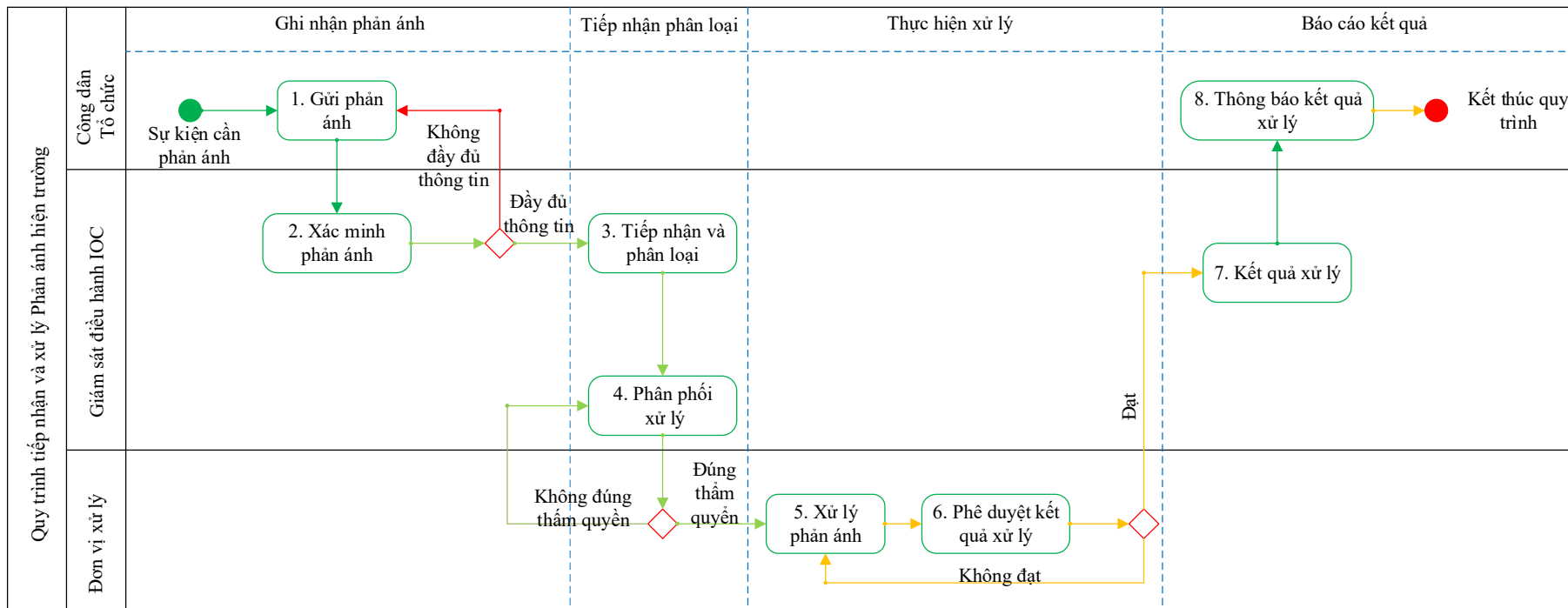
2. Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tổ chức thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy định, nếu có vướng mắc hoặc vấn đề phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương có ý kiến gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./. 

## Phụ lục I:

### Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường

#### Lưu đồ quy trình





**Phụ lục II:**  
**Mẫu hiển thị kết quả xử lý**  
**[Cơ quan xử lý]**

Kính chào: [Ông/bà]

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

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

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

Trân trọng.