

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp triển khai thí điểm ứng dụng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên môi trường di động tại tỉnh Tiền Giang**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TIỀN GIANG**

*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 Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về việc 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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1257/TTr-STTTT ngày 28 tháng 8 năm 2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp triển khai thí điểm ứng dụng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên môi trường di động tại tỉnh Tiền Giang.

**Điều 2.** Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quyết định này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và 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, thành, thị và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. /*ML*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- VP: LĐVP; P.NCPC, Ban TCD;
- Công TTĐT tỉnh; Báo Ấp Bắc;
- Đài PTTH tỉnh
- Lưu: VT, (Trinh). /*han*

1

**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



*Trần Văn Dũng*

**QUY CHẾ**

**Phối hợp triển khai thí điểm ứng dụng tiếp nhận và xử lý phản ánh,  
kiến nghị trên môi trường di động tại tỉnh Tiền Giang**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2830/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2020  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

- Quy chế này quy định về trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan nhà nước; của cán bộ, công chức, viên chức trong việc triển khai thí điểm ứng dụng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên môi trường di động thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Tiền Giang.

- Triển khai thí điểm một số lĩnh vực thuộc các ngành gồm: Công an, Giao thông Vận tải, Thông tin và Truyền thông, Tài nguyên và Môi trường, Công thương, Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng cho các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân (UBND) cấp huyện; UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia khai thác, sử dụng quản lý tiếp nhận, điều phối, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị trên môi trường di động.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. Phản ánh, kiến nghị trên môi trường di động của cá nhân, tổ chức: là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị đến Trung tâm Giám sát, điều phối đô thị thông minh và chính quyền số của tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) thông qua ứng dụng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên môi trường di động tại tỉnh Tiền Giang (gọi tắt là phản ánh hiện trường).

2. Cổng 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 được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

a) Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước (Ứng dụng di động).

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 Trung tâm.

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 xử lý: Là cán bộ, công chức, viên chức của trung tâm và các cơ quan xử lý phản ánh.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý 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 điều phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.

5. Tiếp nhận, xử lý phải đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan xử lý.

6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, nhận, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường.

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 Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

## **Chương II**

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

**Điều 4. Chức năng, hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường**

1. Chức năng ứng dụng phản ánh hiện trường gồm:

a) Hỗ trợ các cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị tại hiện trường; chức năng nhận thông báo, cảnh báo, thông tin tuyên truyền; chức năng tra cứu các dịch vụ tiện ích: dịch vụ hành chính công, đất đai, môi trường, camera; chức năng hỗ trợ người dân tương tác với chính quyền thông qua hình thức thoại VoIP,...

b) Quản lý nội dung, điều phối, giám sát kết quả xử lý các phản ánh hiện trường.

c) Ứng dụng hỗ trợ cán bộ có liên quan thực hiện xử lý các phản ánh hiện trường.

2. Ứng dụng phản ánh hiện trường được triển khai thí điểm trên các lĩnh vực: công an, giao thông vận tải, thông tin và truyền thông, tài nguyên và môi

trường, công thương, văn hóa, thể thao và du lịch (Kèm theo Phụ lục 01 Chi tiết quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị).

3. Cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh hiện trường thông qua ứng dụng di động TiengiangS (dịch vụ đô thị thông minh Tiền Giang). Thời gian thực hiện phản ánh hiện trường: 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 họ tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử 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 mình phản ánh.

### **Chương III**

#### **PHỐI HỢP TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

##### **Điều 6. Tiếp nhận và phân phối phản ánh hiện trường**

1. Thực hiện tiếp nhận các phản ánh hiện trường theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận

Nhân sự tiếp nhận 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 5 Quy chế này. Ngoài ra nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm phản ánh hiện trường trong quá trình tiếp nhận.

b) Bước 2: Phân phối xử lý

Nhân sự phân phối xử lý kiểm tra độ chính xác thông tin và phân phối cho cơ quan có trách nhiệm xử lý bao gồm:

- Trong trường hợp có phát hiện thông tin phản ánh hiện trường không đảm bảo tính chính xác thì nhân sự phân phối xử lý chuyển lại cho nhân sự tiếp nhận để xác minh độ chính xác của thông tin.

- Trong trường hợp phản ánh hiện trường đảm bảo tính chính xác thì nhân sự xử lý kiểm tra nội dung để xác định các cơ quan liên quan và chuyển phân phối thông tin phản ánh đến cho cơ quan xử lý. Cơ quan xử lý có thể là một hoặc nhiều tùy vào nội dung phản ánh.

- Thông tin phản ánh hiện trường được phân phối từ Trung tâm đến các cơ quan xử lý thông qua cổng thông tin tương tác (Giao diện nghiệp vụ của cán bộ xử lý).

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 02 giờ trong ngày làm việc ngay sau nhận được phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức. Trường hợp các phản ánh hiện trường khẩn cấp, Trung tâm có trách nhiệm xử lý khẩn cấp (liên hệ trực tiếp với cán bộ đầu mối của cơ quan thuộc lĩnh vực xử lý để xử lý kịp thời).

### **Điều 7. Xử lý phản ánh hiện trường**

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

a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Thông tin phản ánh hiện trường sẽ được thông báo đến nhân sự xử lý thông qua 3 hình thức phổ biến sau:

- Công thông tin tương tác (Giao diện nghiệp vụ xử lý);
- Thông báo qua ứng dụng di động;
- Thông báo qua tin nhắn điện thoại (SMS).

Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 giờ trong ngày làm việc, nhân sự xử lý có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường từ Trung tâm.

b) Bước 2: Xử lý phản ánh

Nhân sự xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh hiện trường.

- Trong trường hợp đúng thẩm quyền thì cơ quan xử lý, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh của đơn vị.

- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý thì nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả lại cho Trung tâm để phân phối lại cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.

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

3. Thời gian thực hiện: Theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc.

4. Trường hợp phản ánh hiện trường 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 phải chuyển trả lại cho Trung tâm.

### **Điều 8. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ nhân sự xử lý, lãnh đạo cơ quan xử lý có thẩm quyền tiến hành phê duyệt:

a) Trong trường hợp không thống nhất nội dung xử lý thì lãnh đạo phụ trách có thể sửa đổi nội dung xử lý và kích hoạt chức năng phê duyệt kết quả xử lý hoặc trả lại nhân sự xử lý để tiến hành hiệu chỉnh lại theo yêu cầu.

b) Trong trường hợp thống nhất nội dung xử lý thì lãnh đạo phụ trách thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý của đơn vị.

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

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý.

### **Điều 9. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. 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 kiểm tra trước khi công khai cho cá nhân, tổ chức thông qua các kênh tiếp nhận được quy định tại Điều 2 của Quy chế này (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý kèm theo Phụ lục 02 của Quyết định này).

b) 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.

c) Trường hợp các phản ánh 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 (không công khai kết quả) hoặc những nội dung khác do UBND tỉnh quy định.

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh được phê duyệt.

### **Điều 10. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước. Thông tin phản hồi của cá nhân, tổ chức theo 3 tiêu chí sau:

a) Hải lòng.

b) Chấp nhận được.

c) Không hải lòng.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin có phản hồi từ kết quả giải quyết của cá nhân, tổ chức.

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

1. Trung tâm có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh tại máy chủ để cung cấp cho cơ quan lý nhà nước khi có yêu cầu.

2. Đơn vị tham gia quản lý, vận hành hệ thống phản ánh hiện trường công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 9 Quy định này).

3. Các cơ quan xử lý triển khai các giải pháp phần mềm ứng dụng có liên quan để xử lý phản ánh hiện trường có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh để đảm bảo tính đồng bộ.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

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

1. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống phản ánh hiện trường để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

2. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân sự của các cơ quan xử lý để vận hành hệ thống phản ánh hiện trường.

3. Đề xuất UBND tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh hiện trường đảm bảo phù hợp với điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh.

4. Tổng hợp các đề xuất, kiến nghị của đơn vị quản lý, vận hành hệ thống phản ánh hiện trường để kịp thời báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết. Tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo UBND tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Định kỳ hàng tháng (trước ngày 20 hàng tháng), hàng quý (trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý), hàng năm (trước ngày 20/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh báo cáo về kết quả tiếp nhận và xử lý các phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh.

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Trung tâm (Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông thuộc Sở Thông tin và Truyền thông)**

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành kỹ thuật của hệ thống phản ánh hiện trường; đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống vận hành ổn định, thông suốt. Thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối các phản ánh hiện trường theo quy trình.

2. Hướng dẫn các cơ quan xử lý đối với các vấn đề liên quan đến kỹ thuật công nghệ, tổ chức kết nối, liên thông dữ liệu từ các hệ thống phần mềm có liên quan đến hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh.

3. Theo dõi, kịp thời đề xuất các nội dung cần nâng cấp, hoàn thiện cho hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh.

4. Định kỳ hàng tháng (trước ngày 18 hàng tháng), hàng quý (trước ngày 18 tháng cuối cùng của quý), hàng năm (trước ngày 18/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của Sở báo cáo về kết quả tiếp nhận và xử lý các phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh.

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

Bổ sung kết quả xử lý phản ánh hiện trường vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của tỉnh.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý**

1. Các cơ quan tham gia xử lý có văn bản cung cấp thông tin cho Trung tâm cử một (01) cán bộ lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền,...) 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 và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức tích cực đóng góp ý kiến thông qua hệ thống phản ánh hiện trường. Qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Tiền Giang văn minh, sạch đẹp.

5. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn cá nhân, tổ chức cài đặt và sử dụng ứng dụng phản ánh hiện trường trên thiết bị di động (Smart Phone).

6. 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 Trung tâm.

#### **Điều 16. Tổ chức thực hiện**

Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy định này trên địa bàn tỉnh Tiền Giang.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp. / *Phól*

**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



*Trần Văn Dũng*



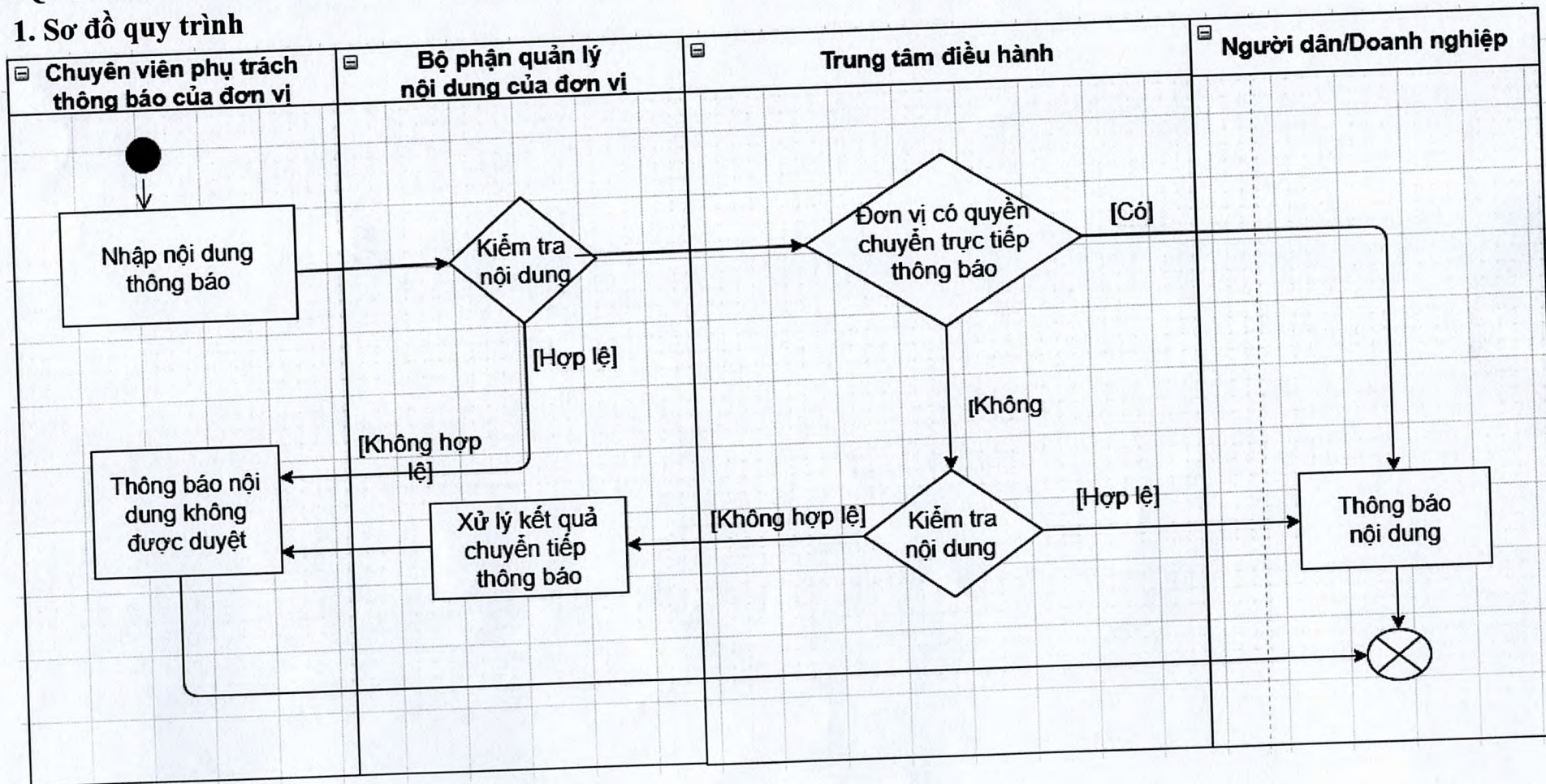
**PHỤ LỤC 01**

**Chi tiết quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

(Kèm theo Quyết định số: 2830/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

**I. QUY TRÌNH GỬI THÔNG TIN, THÔNG BÁO ĐẾN CÁ NHÂN, TỔ CHỨC**

**1. Sơ đồ quy trình**



## 2. Chi tiết quy trình

- **Bước 1:** Chuyên viên phụ trách nội dung thông báo của đơn vị soạn nội dung thông báo và gửi đến bộ phận quản lý nội dung của đơn vị.

- **Bước 2:** Bộ phận quản lý nội dung sẽ xét duyệt, phê duyệt nội dung thông báo, với 2 trường hợp xảy ra:

+ Nội dung thông báo không được duyệt và sẽ trả về lại cho chuyên viên, kết thúc quy trình.

+ Nội dung thông báo được duyệt và sẽ chuyển tiếp cho Trung tâm Điều hành.

- **Bước 3:** Trung tâm Điều hành sẽ tiếp nhận thông báo và xử lý thông báo theo 2 công đoạn sau:

+ Nếu đơn vị gửi thông báo nằm trong danh sách được cấu hình gửi thông báo tự động trực tiếp đến người dân thì thông báo sẽ được chuyển tiếp một cách tự động mà không cần xét duyệt.

+ Nếu đơn vị gửi thông báo không nằm trong danh sách được cấu hình gửi thông báo tự động trực tiếp đến cá nhân, tổ chức thì thông báo sẽ được xét duyệt nội dung theo 2 trường hợp sau:

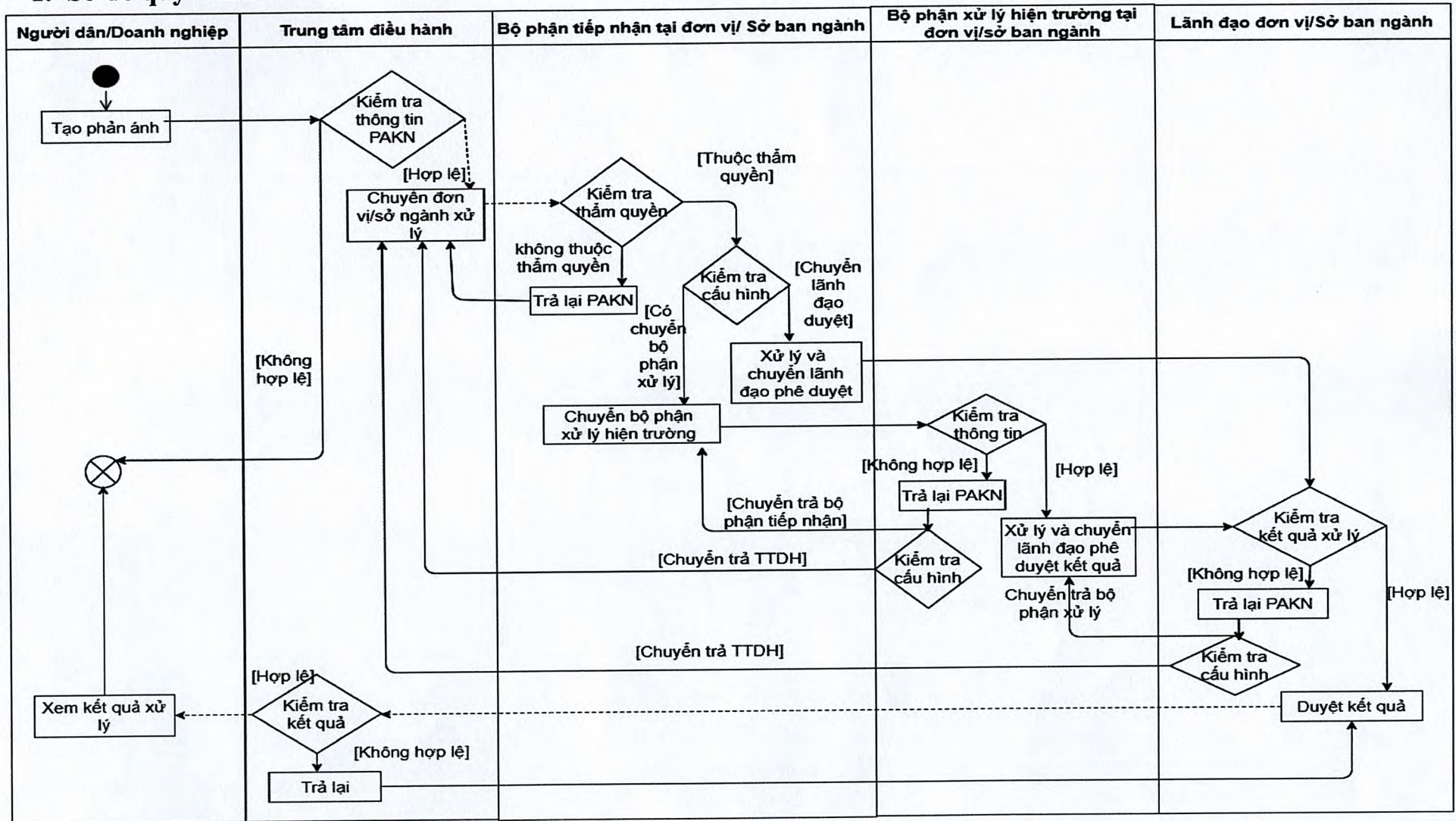
\* Nội dung thông báo được xét duyệt và chuyển tiếp trực tiếp đến người dân thông qua ứng dụng di động TienGiangS.

\* Nội dung thông báo không được xét duyệt và trả về cho Trung tâm Điều hành. Từ Trung tâm Điều hành sẽ trả thông báo về đơn vị.

- **Bước 4:** Cá nhân, tổ chức nhận thông báo từ Trung tâm Điều hành thông qua ứng dụng TienGiangS. Kết thúc quy trình.

## II. CÁC QUY TRÌNH PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

### 1. Sơ đồ quy trình



## 2. Chi tiết quy trình

- **Bước 1:** Cá nhân, tổ chức sử dụng ứng dụng di động để gửi phản ánh, bao gồm:
  - + Hình ảnh hay video.
  - + Nội dung phản ánh
  - + Địa điểm xảy ra.
  - + Thời gian xảy ra.
- **Bước 2:** Cá nhân, tổ chức nhấn nút “Gửi” - gửi phản ánh đến Trung tâm Điều hành.
- **Bước 3:** Trung tâm Điều hành tiến hành xác định tính đúng đắn của nội dung phản ánh theo 3 trường hợp sau:
  - + Nếu nội dung phản ánh đúng đắn, hệ thống sẽ tự động phân loại và gửi đến các đơn vị Sở, ban, ngành theo cấu hình.
  - + Nếu nội dung phản ánh chưa xác định rõ của đơn vị nào, Trung tâm Điều hành sẽ phân tích và gửi về đúng đơn vị có trách nhiệm xử lý phản ánh.
  - + Nếu nội dung phản ánh không đúng đắn thì đưa vào phản ánh rác, kết thúc quy trình xử lý.
- **Bước 4:** Xử lý nội dung phản ánh
  - + Đơn vị Sở, ban, ngành trực tiếp xử lý các nội dung và sẽ được sự giám sát, xác nhận bởi các đơn vị quản lý có liên quan.
  - + Cơ quan quản lý nhà nước: các nội dung phản ánh sẽ được cập nhật để các cán bộ cơ quan quản lý nhà nước từ cấp xã, cấp huyện đến cấp tỉnh biết giám sát. Nếu ở mỗi cấp không có quyền yêu cầu doanh nghiệp xử lý hoặc không thuộc thẩm quyền thì vấn đề phản ánh sẽ được gửi lên cấp cao hơn để yêu cầu doanh nghiệp xử lý (trong trường hợp doanh nghiệp chưa hoặc không xử lý).
- **Bước 5:** Kết quả xử lý phản ánh sẽ được gửi đến cá nhân, tổ chức thông qua ứng dụng di động TienGiangS. Kết thúc quy trình.



**PHỤ LỤC 02**

**Mẫu thông tin kết quả xử lý**

*(Kèm theo Quyết định số: ~~2830~~ QĐ-UBND ngày ~~22~~ tháng ~~9~~ năm 2020 của UBND tỉnh Tiền Giang)*

**UBND TỈNH TIỀN GIANG**  
**TÊN CQ CHUYÊN MÔN**

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

Số: /

Tiền Giang, ngày tháng năm

Kính gửi: Quý [cá nhân, tổ chức]

[Đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của [cá nhân, tổ chức] như sau:

[Nội dung trả lời xử lý]

Chúng tôi cảm ơn [cá nhân, tổ chức] và mong muốn tiếp tục nhận được phản ánh, kiến nghị.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ...
- Lưu: VT.

**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**