

QUY ĐỊNH

Triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2021/QĐ-UBND ngày / /2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của các cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức 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.

c) Lĩnh vực tiếp nhận, xử lý hiện trường: Thông tin và Truyền thông; Giao thông - Vận tải; Y tế; Tài nguyên – Môi trường; Xây dựng; Du lịch; Văn hóa - Thể thao.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng hệ thống thông tin phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

b) Cá nhân, tổ chức có ý kiến phản ánh hiện trường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh đến Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Bình Định thông qua việc ghi nhận hiện trường từ các ứng dụng trên nền tảng internet.

2. Cổng thông tin đô thị thông minh Bình Định 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 Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông phục vụ hoạt động chỉ đạo điều hành lãnh đạo tỉnh.

3. Cơ quan xử lý: là các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được giao xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bình Định.

4. Nhân sự xử lý: là công chức, viên chức trong các Cơ quan xử lý, Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông được Cơ quan xử lý, Trung tâm phân công nhiệm vụ xử lý các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy định này.

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 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 hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa của các cơ quan xử lý.
6. Bảo đảm 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. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức 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 Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

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:
 - a) Ứng dụng di động: Bình Định SmartCity (Dịch vụ đô thị thông minh Bình

Định).

b) Trang Facebook Sở Thông tin và Truyền thông Bình Định tại địa chỉ: <https://facebook.com/tintuctinhbinhdinh>

c) Thư điện tử: dtm@binhdinh.gov.vn

d) Cổng thông tin đô thị thông minh Bình Định: <http://smartcity.binhdinh.gov.vn>

đ) Cổng thông tin điện tử tỉnh: <https://binhdinh.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 (tiếp tục phát triển phiên bản Tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng trong năm 2021 và các năm tiếp theo).

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 và 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 phản ánh hiện trường.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 6. Tiếp nhận phản ánh hiện trường

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

a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra thông tin phản ánh đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 5 Quy định này.

- Trường hợp phát hiện thông tin phản ánh không đảm bảo chính xác, nhân sự tiếp nhận chuyển lại cho cá nhân, tổ chức có ý kiến phản ánh hiện trường, yêu cầu cung cấp, bổ sung hoặc làm rõ thêm nội dung thông tin để xác minh độ chính xác của thông tin phản ánh.

- Trường hợp thông tin phản ánh đảm bảo chính xác, nhân sự tiếp nhận chuyển sang Bước 2 để phân phối xử lý.

Ngoài ra nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm phản ánh trong quá trình tiếp nhận.

b) Bước 2: Phân phối xử lý

Nhân sự tiếp nhận phân phối cho cơ quan có trách nhiệm xử lý (theo lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan xử lý).

Thông tin phản ánh được phân phối từ Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông đến các cơ quan xử lý thông qua Cổng thông tin đô thị thông minh Bình Định (Giao diện nghiệp vụ của cán bộ xử lý).

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông.

3. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi có phản ánh.

Điều 7. Xử lý phản ánh hiện trường

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

a) Bước 1: Tiếp nhận xử lý.

Thông tin phản ánh mới được phân phối sẽ được thông báo đến nhân sự xử lý thông qua 4 hình thức phổ biến sau:

- Cổng thông tin Đô thị thông minh Bình Định (Giao diện nghiệp vụ xử lý);
- Thư điện tử công vụ của nhân sự xử lý;
- Thông báo qua ứng dụng di động;
- Thông báo qua tin nhắn điện thoại (SMS).

Trong vòng 30 phút nhân sự xử lý có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông.

b) Bước 2: Xử lý phản ánh hiện trường

- Nhân sự xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh.
- Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị.
- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả lại Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông để phân phối 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.

Trường hợp ý kiến phản ánh được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc cơ quan xử lý chuyển trả lại cho Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông.

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

1. Nội dung:

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

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này,

lãnh đạo phụ trách có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý;

b) Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phụ trách thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường 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 phản ánh hiện trường.

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

1. Nội dung: 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 phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận được quy định tại Điều 4 (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục Kèm theo Quy 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 hiện trường 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 Công nghệ thông tin và Truyền thông.

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

Điều 10. 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. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin có phản hồi từ kết quả giải quyết của cá nhân, tổ chức.

3. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước trên ứng dụng SmartCityBinhDinh với 3 tiêu chí sau:

a) Rất hài lòng;

b) Hài lòng;

c) Không hài lòng.

Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông 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 lý nhà nước khi được yêu cầu.

2. Đơn vị vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống đề 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 có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định. Sở Thông tin và Truyền thông sẽ chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các đơn vị để thực hiện việc kết nối, liên thông dữ liệu về hệ thống.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống thông tin phản ánh, hiện trường tỉnh Bình Định vận hành ổn định, thông suốt.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông:

- Thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định.

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

3. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý phản hồi các phản ánh của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

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

5. 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 liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức về hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định.

6. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

7. Định kỳ 06 tháng, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức đến Sở Nội vụ để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính.

8. 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.

9. Đề xuất trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, 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 Bình Định.

10. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Phối hợp theo dõi kết quả xử lý hiện trường gắn với nội dung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh hàng năm.

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý

1. Các cơ quan xử lý có văn bản cử một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức; báo cáo UBND tỉnh và cung cấp thông tin cho Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông để theo dõi, giám sát tổng hợp.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet,...) 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, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Bình Định văn minh, sạch đẹp.

5. 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 Công nghệ thông tin và Truyền thông.

Điều 15. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông

1. Xây dựng và thực hiện quy trình theo dõi và 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. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, công dân đúng thời hạn quy định.

3. Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định và Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, công dân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để Ủy ban nhân dân tỉnh có phương án chỉ đạo xử lý.

4. Định kỳ hàng quý, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, công dân đến Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin.

5. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động phản ánh hiện trường để các tổ chức, công dân được biết và hưởng ứng sử dụng.

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

7. Đề xuất lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận ý kiến của tổ chức, công dân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Bình Định.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy định này trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Trong quá trình thực hiện Quy định, nếu có các vấn đề phát sinh, chưa phù hợp; các cơ quan, đơn vị có ý kiến gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh./.

PHỤ LỤC
Mẫu thông tin kết quả xử lý

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
TÊN CƠ QUAN CHUYÊN MÔN
Số: /

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Bình Định, ...ngày... tháng... năm...

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

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

[Nội dung trả lời kết quả xử lý]

Chúng tôi cảm ơn cá nhân/tổ chức và mong tiếp tục nhận được phản ánh.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;

...

- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ