

UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

Số: /STTTT-CNTT&TT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2023

V/v hướng dẫn tạm thời Quy trình vận hành
Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường
thuộc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị
thông minh tỉnh Bắc Giang

Kính gửi:

- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn.

Thực hiện Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 27/02/2023 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc vận hành Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bắc Giang, để đảm bảo Hệ thống được hoạt động ổn định, phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương. Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn tạm thời Quy trình vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thuộc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bắc Giang (Chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

Đề nghị các cơ quan, đơn vị (như kính gửi) thực hiện vận hành Hệ thống Thông tin phản ánh hiện trường theo qui trình tạm thời nêu trên kể từ ngày ký văn bản hướng dẫn cho đến khi có hướng dẫn mới.

Trong quá trình vận hành Hệ thống, đề nghị các cơ quan, đơn vị gửi phản ánh những khó khăn, vướng mắc về Sở Thông tin và Truyền thông Bắc Giang để tổng hợp, làm cơ sở tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy định vận hành Hệ thống đảm bảo phù hợp yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật hiện hành./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT TT UBND tỉnh (báo cáo);
- VP UBND tỉnh: LĐVP (Đ/c Đà), KGVX (Đ.c Cường);
- LĐ Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Dương Đại Lâm

Phụ lục**HƯỚNG DẪN TẠM THỜI****Quy trình vận hành Hệ thống Thông tin phản ánh hiện trường thuộc Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bắc Giang**

(Kèm theo Công văn số /STTTT-CNTT&TT ngày /3/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông Bắc Giang)

PHẦN 1. THÔNG TIN CHUNG**1. Chức năng chính trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường**

Nhóm chức năng chính của Hệ thống Thông tin phản ánh hiện trường (Viết tắt HTTT-PAHT) gồm:

- Nhóm chức năng chính dành cho người dân, doanh nghiệp
 - + Gửi góp ý phản ánh
 - + Xem, tìm kiếm góp ý phản ánh theo các lĩnh vực
 - + Thống kê phán ánh kiến nghị theo lĩnh vực, theo đơn vị xử lý
- Nhóm chức năng chính dành cho cán bộ quản trị, vận hành
 - + Cơ cấu tổ chức đơn vị
 - + Tiếp nhận và xử lý
 - + Theo dõi quá trình xử lý
 - + Tra cứu
 - + Thống kê

2. Địa chỉ tiếp nhận thông tin PAHT

- Trên môi trường Web:
 - + Cho người dân, doanh nghiệp: <https://pakn.bacgiang.gov.vn>
 - + Cho cán bộ vận hành xử lý: <https://quantripakn.bacgiang.gov.vn>
- Trên thiết bị di động (Hệ điều hành: Android và IOS):
 - + Cho người dân, doanh nghiệp: Ứng dụng “Bac Giang - C”
 - + Cho cán bộ vận hành xử lý: Ứng dụng “BG - PAHT”

PHẦN 2. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

1. Quy trình tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường

a) Quy trình tiếp nhận tổng quát

TT	Nội dung công việc	Đơn vị/ người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Tiếp nhận thông tin phản ánh	Tổ vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường	0.5 giờ làm việc
Bước 2	Phân loại nhóm phản ánh	Tổ vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường	0.5 giờ làm việc
Bước 3	Chuyên xử lý	Tổ vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường	01 giờ làm việc

b) Chi tiết các bước thực hiện trong quy trình tiếp nhận

Bước 1: Tiếp nhận thông tin phản ánh

Thành viên Tổ vận hành HTTT-PAHT được phân công tiếp nhận thông tin PAHT trên Hệ thống (sau đây viết tắt là nhân sự tiếp nhận) thực hiện kiểm tra thông tin phản ánh đảm bảo các nội dung sau:

- Thông tin phản ánh phải là thông tin được viết bằng ngôn ngữ tiếng Việt;
- Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác;
- Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức gửi thông tin PAHT.

Việc tiếp nhận thông tin PAHT được thực hiện theo hình thức tiếp nhận không công khai đối với các PAHT có tính chất nhạy cảm như: liên quan tranh chấp đất đai, phản ánh tổ chức, cá nhân cụ thể đang chờ kết quả xử lý.

Bước 2. Phân loại nhóm phản ánh

Căn cứ Thông tin phản ánh đã được tiếp nhận ở Bước 1, nhân sự tiếp nhận thực hiện phân loại nhóm phản ánh (theo lĩnh vực phản ánh) để xác định cơ quan xử lý.

Bước 3. Chuyên xử lý

Căn cứ kết quả xử lý ở Bước 2, nhân sự tiếp nhận thực hiện chuyên xử lý đến cơ quan xử lý để cơ quan có trách nhiệm xử lý thực hiện quy trình xử lý thông tin PAHT ở bước sau.

2. Quy trình xử lý thông tin phản ánh hiện trường

a) Quy trình tiếp nhận tổng quát

TT	Nội dung công việc	Đơn vị/ người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Tiếp nhận xử lý	Cán bộ đầu mối tiếp nhận của cơ quan xử lý	0.5 giờ làm việc
Bước 2	Giao xử lý	Lãnh đạo cơ quan xử lý	0.5 giờ làm việc
Bước 3	Xử lý thông tin tiếp nhận	Phòng, đơn vị, cá nhân được giao xử lý của cơ quan xử lý	Tối đa 06 ngày làm việc
Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Cơ quan xử lý	01 giờ làm việc

b) Chi tiết các bước trong quy trình xử lý

Bước 1. Tiếp nhận xử lý

Cán bộ được phân công là cán bộ đầu mối của cơ quan xử lý (sau đây viết tắt là cán bộ đầu mối) thực hiện tiếp nhận thông tin PAHT được giao xử lý trên Hệ thống thông qua các hình thức:

- Thông qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường (Website, ứng dụng điện thoại)
- Thông qua hệ thống tổng đài Điện thoại
- Thông qua Công dịch vụ công
- Thông qua Zalo

Trên cơ sở thông tin PAHT nhận được, cán bộ đầu mối có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh:

- Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, cán bộ đầu mối chuyển xử lý đến Lãnh đạo cơ quan được giao phụ trách xử lý để phân xử lý đến các phòng, đơn vị chuyên môn, cá nhân có liên quan thực hiện 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, cán bộ đầu mối thực hiện kích hoạt chức năng trả lại bước trước, đồng thời hỗ trợ ghi rõ cơ quan xử lý (nếu biết) để Tổ vận hành HTTT-PAHT chuyển lại xử lý đến cơ quan xử lý khác.

Thời gian tối đa để thực hiện tiếp nhận xử lý ở bước này là **0.5 giờ làm việc**.

Bước 2. Giao xử lý

Lãnh đạo cơ quan giao xử lý thông tin đã tiếp nhận đến phòng, đơn vị chuyên môn hoặc cá nhân trực tiếp xử lý. Thời gian thực hiện không quá **0.5 giờ làm việc**.

Bước 3. Xử lý thông tin tiếp nhận

Các phòng, đơn vị, cá nhân được giao xử lý thông tin tiếp nhận, thực hiện xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý đính kèm); trình lãnh đạo phê duyệt kết quả xử lý.

Thời gian tối đa để xử lý thông tin tiếp nhận là **06 ngày làm việc**.

Bước 4. Phê duyệt kết quả xử lý

Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ Bước 3, Lãnh đạo cơ quan phê duyệt kết quả xử lý đồng thời chuyển kết quả xử lý về Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

Thời gian tối đa để phê duyệt kết quả xử lý là **01 giờ làm việc**

3. Quy trình Biên tập và công khai kết quả xử lý thông tin PAHT

a) Quy trình tiếp nhận tổng quát

TT	Nội dung công việc	Đơn vị/ người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Tiếp nhận kết quả xử lý, kiểm tra, công khai kết quả xử lý	Nhân sự tiếp nhận thực hiện tiếp nhận kết quả xử lý của cơ quan xử lý	0.5 giờ làm việc
Bước 2	Theo dõi phản hồi kết quả xử lý	Nhân sự tiếp nhận thực hiện theo dõi phản hồi kết quả xử lý	

b) Chi tiết các bước trong quy trình xử lý

Bước 1. Tiếp nhận kết quả xử lý

Nhân sự tiếp nhận của Tổ vận hành HTTT-PAHT thực hiện tiếp nhận kết quả xử lý của cơ quan xử lý.

Nhân sự tiếp nhận thực hiện kiểm tra kết quả xử lý (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý đính kèm) trước khi công khai theo quy định.

- Trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo theo Mẫu quy định, Nhân sự tiếp nhận chuyển lại cơ quan xử lý và yêu cầu đơn vị xử lý điều chỉnh, cập nhật lại kết quả xử lý theo Mẫu quy định.

- Trường hợp kết quả xử lý đảm bảo theo Mẫu quy định. Nhân sự tiếp nhận thực hiện công khai kết quả xử lý trên Hệ thống theo nguyên tắc:

+ Nếu 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.

+ Nếu các phản ánh hiện trường trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý PAHT phải tuân thủ

theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước hoặc những nội dung khác do Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

Thời gian thực hiện trong bước này tối đa là **0,5 ngày làm việc**.

Bước 2. Theo dõi phản hồi kết quả xử lý

Nhân sự tiếp nhận và công khai kết quả xử lý 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 theo quy định.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý PAHT trong trường hợp đặc biệt

4.1. Quy trình xử lý phản ánh tức thời

Đối với các phản ánh thuộc trường hợp phải xử lý tức thời như: hỏa hoạn; tai nạn; trộm cướp; gây mất an toàn, an ninh, trật tự địa bàn. Áp dụng ngay quy trình xử lý tức thời như sau:

Bước 1: Tổ vận hành HTTT-PAHT khi tiếp nhận, sau khi xác minh phản ánh là đúng, phải xử lý ngay, chậm nhất trong vòng 30 phút.

Bước 2: Tổ vận hành HTTT-PAHT kích hoạt phân phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền. Thông tin phản ánh được phân phối từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh đến các cơ quan xử lý thông qua hình thức: Gọi điện thoại trực tiếp; Ứng dụng di động Bac Giang – C, website: <https://pakn.bacgiang.gov.vn>.

Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin phản ánh được gửi đến, chậm nhất trong vòng 30 phút. Cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý phản ánh trường hợp tức thời của đơn vị.

Bước 4: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý, chậm nhất trong vòng 01 giờ đồng hồ ngay sau khi có kết quả. Trường hợp việc giải quyết phản ánh có liên quan đến nội dung xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy định hiện hành và các hướng dẫn cụ thể của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang (nếu có).

Bước 5: Tổ vận hành HTTT-PAHT thực hiện biên tập và công khai kết quả xử lý theo quy trình tại mục 3 hướng dẫn này.

4.2. Quy trình phối hợp xử lý phản ánh nhạy cảm

Đối với các phản ánh mang tính chất nhạy cảm cần phối hợp với các Cơ quan có thẩm quyền theo chỉ định của Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc xử lý, áp dụng quy trình phối hợp xử lý như sau:

Bước 1: Tổ vận hành HTTT-PAHT tiếp nhận phản ánh theo quy trình tại mục 1 của hướng dẫn này.

Bước 2: Tổ vận hành HTTT-PAHT chuyển phản ánh cho cơ quan được chỉ định phối hợp để xác định nội dung và cơ quan có thẩm quyền xử lý. Trong thời gian **01 ngày làm việc**, cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại trên HTTT-PAHT.

Bước 3: Căn cứ nội dung phản hồi của Cơ quan được chỉ định phối hợp, Tổ vận hành HTTT-PAHT thực hiện chuyển xử lý và giám sát việc xử lý của các cơ quan xử lý theo quy định.

Bước 4: Sau khi có kết quả xử lý của cơ quan xử lý, Tổ vận hành HTTT-PAHT chuyển kết quả cho cơ quan được chỉ định phối hợp để xin ý kiến thống nhất trước khi công khai kết quả. Trong thời gian **01 ngày làm việc**, cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Tổ vận hành HTTT-PAHT:

a) Trường hợp cơ quan được chỉ định phối hợp thống nhất với kết quả xử lý, chuyển qua Bước 5 mục này.

b) Trường hợp cơ quan được chỉ định phối hợp chưa thống nhất với kết quả xử lý, thực hiện lại Bước 3 mục này.

Bước 5: Tổ vận hành HTTT-PAHT thực hiện biên tập và công khai kết quả xử lý theo quy trình tại mục 3 hướng dẫn này.

Mẫu hiển thị thông tin 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.