

Số: 663/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 19 tháng 4 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường  
trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường của Trung tâm  
Điều hành thông minh tỉnh Điện Biên**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

*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 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của  
Chính phủ về tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức về quy  
định hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ  
tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời phản ánh kiến  
nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;*

*Căn cứ Quyết định số 829/QĐ-BTTTT ngày 31 tháng 5 năm 2019 của Bộ  
Thông tin và Truyền thông ban hành Khung tham chiếu ICT phát triển đô thị thông  
minh (phiên bản 1.0);*

*Tiếp theo Quyết định số 662/QĐ-UBND ngày 19/4/2023 của UBND tỉnh về  
việc ban hành Quy chế về quản lý, vận hành Trung tâm Điều hành thông minh  
tỉnh Điện Biên;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường của Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Điện Biên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**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

các huyện, thị xã, thành phố; các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Lđ UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- LĐ, CV VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, KTN. *g*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Thành Đô**



## QUY CHẾ

**Tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường của Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Điện Biên**  
(Kèm theo Quyết định số: 663/QĐ-UBND ngày 19 tháng 4 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, giải quyết 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 Điện Biên (IOC Điện Biên) thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (Ủy ban nhân dân cấp huyện) trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

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

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phản ánh hiện trường tại IOC Điện Biên (Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên); cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức gửi thông tin phản ánh tình hình thực tế tại hiện trường sự việc cần giải quyết đến cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh thông qua Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên (không bao gồm việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, giải đáp pháp luật); là giải pháp nhằm mục đích để quan Nhà nước tiếp nhận, giải quyết các vấn đề phản ánh bất cập trong xã hội.

2. Phản ánh hiện trường khẩn là các phản ánh về thiên tai, hỏa hoạn, tai nạn, trộm cướp, mất an ninh, trật tự cần phản ánh đến cơ quan Nhà nước tiếp nhận, giải quyết ngay.

3. Cổng thông tin tương tác là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng tại địa chỉ: <https://phananh.dienbien.gov.vn>; có nhiệm vụ kết nối các kênh

thông tin phản ánh và cập nhật kết quả giải quyết 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 cơ quan.
- d) Giao diện tổng hợp giám sát tại IOC Điện Biên phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo tỉnh.

4. Ứng dụng di động Điện Biên là ứng dụng trên thiết bị di động thông minh có tên “**Điện Biên Smart**”; có thể tải về và cài đặt từ cửa hàng ứng dụng (App Store/CH Play) của hệ điều hành iOS và Android.

5. Cơ quan giải quyết là các cơ quan hành chính Nhà nước, các tổ chức, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh được giao giải quyết hoặc phối hợp giải quyết phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, giải quyết phản ánh hiện trường**

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

## **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 trên thiết bị di động thông minh: **Điện Biên Smart**.
  - b) Cổng thông tin tương tác: <https://phananh.dienbien.gov.vn>
2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 07 ngày/tuần.

### **Điều 5. Yêu cầu khi phản ánh hiện trường đối với cá nhân, tổ chức**

1. Nội dung phản ánh hiện trường phản ánh tình hình thực tế tại hiện trường sự việc có vấn đề bất cập, cần giải quyết đến cơ quan giải quyết trên địa bàn tỉnh, thuộc tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội. Nội dung phản ánh hiện trường không bao gồm việc khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

2. Sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.

3. Nội dung, hình ảnh, video, thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác.

4. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường phải cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có); đồng thời phải chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

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

6. Không vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật Nhà nước; không vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng từ ngữ có tính chất thoá mạ, chỉ trích, quy chụp hoặc kích động.

7. Cá nhân, tổ chức phản ánh hiện trường không đăng tải nhiều lần phản ánh về cùng một sự việc gây trùng lặp dữ liệu.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

#### **Điều 6. Tiếp nhận, phân loại, chuyển giải quyết phản ánh hiện trường**

Cá nhân, tổ chức khi gửi phản ánh hiện trường, Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên sẽ phân loại theo vị trí địa lý phản ánh hiện trường và chuyển tiếp qua Phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc (TDOffice) đến Ủy ban nhân dân cấp huyện tương ứng (Cơ quan chủ trì giải quyết).

#### **Điều 7. Quy trình giải quyết phản ánh hiện trường tại cơ quan giải quyết**

1. Thực hiện giải quyết phản ánh hiện trường theo 05 bước sau:

a) Bước 1: Văn thư cơ quan giải quyết tiếp nhận phản ánh hiện trường trên Phần mềm TDOffice, trình Lãnh đạo cơ quan.

b) Bước 2: Lãnh đạo cơ quan chỉ đạo đơn vị chức năng thực hiện kiểm tra, xử lý và tham mưu kết quả giải quyết về nội dung phản ánh hiện trường.

c) Bước 3: Cơ quan, đơn vị tham mưu trình dự thảo thông báo kết quả giải quyết phản ánh hiện trường trên Phần mềm TDOffice.

d) Bước 4: Lãnh đạo cơ quan phê duyệt kết quả giải quyết phản ánh hiện trường trên Phần mềm TDOffice

đ) Bước 5: Thông báo kết quả giải quyết trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên. Kết quả giải quyết phản ánh hiện trường đã được phê duyệt trên Phần mềm TDOffice tự động chuyển tiếp qua Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên để thông báo đến tổ chức, cá nhân.

Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả giải quyết phản ánh hiện trường sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức tương ứng và không được công khai. Trường hợp phản ánh hiện trường có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật Nhà nước hoặc trong quá trình giải quyết có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật Nhà nước thì việc trả lời kết quả giải quyết phản ánh hiện trường 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.

2. Các phản ánh hiện trường không đúng nội dung, yêu cầu hoặc chưa rõ nội dung quy định tại Điều 5 Quy chế này, trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, cơ quan giải quyết trả lời trên hệ thống cho cá nhân, tổ chức việc không giải quyết thông tin phản ánh và nêu rõ lý do đồng thời hướng dẫn gửi lại phản ánh hiện trường đúng theo quy định.

3. Thời gian giải quyết phản ánh hiện trường: Theo quy định của từng cơ quan giải quyết nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc tính từ khi nhận được phản ánh hiện trường đúng quy định và phạm vi quản lý, trả lời. Trường hợp quá 06 ngày chưa có câu trả lời, cơ quan giải quyết có trách nhiệm thông báo cho cá nhân, tổ chức phản ánh biết tình trạng đang giải quyết. Trong trường hợp đặc biệt, thời gian giải quyết có thể thay đổi phù hợp với nội dung, tính chất phản ánh hiện trường hoặc theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh. Đối với phản ánh hiện trường khẩn, cơ quan giải quyết có trách nhiệm giải quyết ngay khi tiếp nhận.

4. Các phản ánh hiện trường cần lấy ý kiến các cơ quan liên quan, cơ quan chủ trì giải quyết chủ động gửi lấy ý kiến, tổng hợp và giải quyết theo quy định của pháp luật. Cơ quan phối hợp giải quyết có trách nhiệm cung cấp nội dung liên quan về cơ quan chủ trì giải quyết trong thời hạn tối đa 02 ngày làm việc, trường hợp quá thời hạn có trách nhiệm thông báo cho cơ quan chủ trì giải quyết biết tình trạng đang giải quyết và ấn định ngày hoàn thành.

5. Trường hợp nội dung phản ánh hiện trường không thuộc phạm vi quản lý, cơ quan chủ trì giải quyết chủ động chuyển tiếp nội dung đến cơ quan giải quyết đúng chức năng quản lý và nêu rõ lý do và đồng gửi IOC Điện Biên để theo dõi, điều chỉnh hệ thống; thời gian thực hiện 01 ngày làm việc sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường đúng quy định. Cơ quan giải quyết tiếp nhận phản ánh hiện trường chuyển tiếp có trách nhiệm nghiên cứu, thực hiện việc giải quyết theo quy trình nêu trên.

6. Các phản ánh hiện trường liên quan đến 02 hay nhiều cơ quan giải quyết khác nhau nhưng không thống nhất được phương án, kết quả giải quyết hoặc đã được cơ quan giải quyết trả lời nhưng cá nhân, tổ chức không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh hiện trường: cơ quan chủ trì giải quyết tổng hợp báo cáo Ủy ban

nhân dân tỉnh xem xét và phân công cơ quan giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Tương tác và đánh giá kết quả giải quyết**

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả giải quyết. Cơ quan giải quyết xem xét, đánh giá việc cần thiết tiếp tục làm rõ kết quả giải quyết.

2. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường có quyền đánh giá kết quả giải quyết của cơ quan giải quyết với 3 tiêu chí sau: “Hài lòng”, “Chấp nhận được” và “Không hài lòng”.

3. IOC Điện Biên có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp phản hồi của cá nhân, tổ chức đối với kết quả giải quyết.

### **Điều 9. Ân phản ánh vi phạm**

Đối với những phản ánh hiện trường vi phạm quy định tại Điều 5 Quy chế này, cơ quan giải quyết tiếp nhận phản ánh có thể ân phản ánh kiến nghị để giảm thiểu tác động tiêu cực tới cộng đồng, xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước và quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức. Phản ánh hiện trường bị ân không công khai nhưng được giám sát bởi cơ quan quản lý IOC và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để đảm bảo việc giải quyết phản ánh hiện trường được thực hiện nghiêm túc, không bỏ sót. Nghiêm cấm việc lợi dụng chức năng ân phản ánh hiện trường để thoái thác trách nhiệm giải quyết.

### **Điều 10. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. IOC Điện Biên có trách nhiệm lưu trữ tất cả thông tin, nội dung, thời gian, địa điểm các phản ánh hiện trường và kết quả giải quyết của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý Nhà nước khi có yêu cầu. Hình ảnh, video của phản ánh hiện trường lưu trữ trên hệ thống tối thiểu 06 tháng.

2. Các cơ quan triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan để giải quyết phản ánh hiện trường có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu vào Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Trách nhiệm đơn vị quản lý và vận hành Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Điện Biên**

1. Giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, trả kết quả phản ánh hiện trường của cơ quan giải quyết.

2. Phân công cán bộ kỹ thuật theo dõi và hỗ trợ các cơ quan giải quyết phản hồi các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

3. Định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban

nhân dân tỉnh, Cơ quan quản lý, điều hành IOC Điện Biên có trách nhiệm báo cáo, công khai kết quả tiếp nhận, giải quyết các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp giải quyết quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh có phương án chỉ đạo giải quyết.

### **Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan giải quyết**

1. Cơ quan giải quyết phân công một (01) lãnh đạo làm đầu mối chỉ đạo việc giải quyết phản ánh hiện trường đối với lĩnh vực, phạm vi quản lý.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, giải quyết và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

3. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh đối với việc chậm giải quyết hoặc không giải quyết đối với các thông tin được tiếp nhận.

### **Điều 13. Trách nhiệm của đơn vị triển khai cung cấp dịch vụ**

1. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho đầu mối tiếp nhận, đầu mối tuyên truyền phản ánh hiện trường, công chức, viên chức của các cơ quan giải quyết để vận hành dịch vụ phản ánh hiện trường và các cá nhân liên quan đến tuyên truyền thực hiện.

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

### **Điều 14. Tổ chức thực hiện**

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

2. Các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh mới, hoặc chưa được quy định rõ, các cơ quan, đơn vị, địa phương có ý kiến gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp thực tế./.