

Số: 808 /QĐ-UBND

Sóc Trăng, ngày 26 tháng 4 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG**

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 Tiếp cận thông tin ngày 06/4/2016;

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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính;

Căn cứ Quyết định số 580/QĐ-UBND ngày 14/3/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc Ban hành Quy chế quản lý, khai thác và vận hành Trung tâm xử lý, điều hành thông tin tập trung, đa nhiệm phục vụ Chính quyền điện tử và Đô thị thông minh tỉnh Sóc Trăng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Sóc Trăng (tại Tờ trình số 19/TTr-STTTT ngày 18/3/2024).

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

**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, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Giám đốc Trung tâm Công nghệ số, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, tỉnh Sóc Trăng và Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *HL*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT.Tỉnh ủy, TT.HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN và các đoàn thể tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Huỳnh Thị Diễm Ngọc**





**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH SÓC TRĂNG**

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

## **QUY CHẾ**

### **Quản lý, vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng**

*(Kèm theo Quyết định số 808 /QĐ-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

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

##### **1. Phạm vi điều chỉnh**

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các Sở, ban ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã); các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; các doanh nghiệp, nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích (gọi chung 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 tổ chức, cá nhân.

c) Quy chế này không điều chỉnh về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

##### **2. Đối tượng áp dụng**

a) Quy chế này áp dụng cho các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh; các doanh nghiệp, nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, 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 các tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh hiện trường.

#### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng là Hệ thống thông tin bao gồm các kênh tương tác như: Tổng đài 1022, Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường, thư điện tử, ứng dụng “Công dân Sóc Trăng” (sau đây viết tắt là Hệ thống). Trong đó, bao gồm việc tiếp nhận phản ánh, phân phối, xử lý, phản hồi và các nội dung liên quan đến phản ánh của tổ chức, cá nhân.

2. Phản ánh hiện trường là việc tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh các vấn đề liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, an ninh trật tự, hệ thống công trình hạ tầng kỹ thuật, công trình hạ

tầng xã hội, các vấn đề kinh tế - xã hội,... trên địa bàn tỉnh đến Trung tâm IOC tỉnh thông qua kênh tương tác.

3. Đơn vị xử lý là các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; đơn vị sự nghiệp công lập; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; doanh nghiệp, nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích tham gia xử lý phản ánh hiện trường.

4. Nhân sự tiếp nhận là người làm việc tại Trung tâm xử lý, điều hành thông tin tập trung, đa nhiệm phục vụ Chính quyền điện tử và Đô thị thông minh tỉnh Sóc Trăng (gọi tắt là Trung tâm IOC tỉnh) được phân công nhiệm vụ tiếp nhận và phân phối các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

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

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm công bố kết quả xử lý minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản và tạo điều kiện thuận tiện cho tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, xử lý, lưu trữ dữ liệu phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

5. Nội dung thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được chuyển đến các cơ quan xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ thuộc thẩm quyền được giao.

6. Thông tin phản ánh có nội dung không phù hợp với Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan, các thông tin phản ánh có tính chất khiếu nại, tố cáo sẽ không tiếp nhận qua Hệ thống này.

7. Các phản ánh của tổ chức, cá nhân liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý, xử lý không triệt hoặc không xác định được đơn vị xử lý chính thì Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

### **Điều 4. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh hiện trường**

Tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường có nội dung phải bảo đảm:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt (phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng khác sẽ được xem xét, phát triển theo tình hình thực tế).

2. Đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, số căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường.



3. Nội dung thông tin phản ánh hiện trường có thể kèm theo hình ảnh; đoạn ghi hình; bản ghi âm (nếu có); địa điểm phản ánh; thời gian xảy ra sự vụ, sự việc;... Các nội dung nêu trên phải đúng với thực tế hiện trường phản ánh.

4. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh hiện trường phải chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác nội dung thông tin phản ánh hiện trường.

5. Thông tin của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh được quản lý theo chế độ “*không công khai*” (trừ trường hợp được sự đồng ý của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh) và bảo đảm an toàn thông tin theo quy định. Trong trường hợp phải sử dụng thông tin để phục vụ công tác xử lý phải được sự đồng ý của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh.

#### **Điều 5. Chế độ thông tin, lưu trữ**

Trung tâm IOC tỉnh thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ toàn bộ dữ liệu của Hệ thống phản ánh hiện trường để cung cấp cho cơ quản lý nhà nước khi được yêu cầu; thực hiện việc lưu trữ theo quy định.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ CÔNG BỐ KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

#### **Điều 6. Hình thức và thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh**

1. Các hình thức tiếp nhận thông tin phản ánh:

a) Tổng đài 1022 tại Trung tâm IOC tỉnh (đối với điện thoại thông minh, bấm số 0299.1022; đối với điện thoại cố định, bấm 1022).

b) Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường:

<https://paht.soctrang.gov.vn>

c) Thư điện tử: [paht@soctrang.gov.vn](mailto:paht@soctrang.gov.vn)

d) “Ứng dụng Công dân Sóc Trăng”.

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh của cá nhân (tổ chức): 7 ngày/tuần trong giờ hành chính.

Đối với các phản ánh khẩn cấp sẽ được tiếp nhận 24/24 qua Tổng đài 1022.

#### **Điều 7. Tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường**

1. Xác minh thông tin phản ánh

- Nhân sự tiếp nhận tiến hành xác minh tính chính xác các thông tin phản ánh để đảm bảo đủ điều kiện theo yêu cầu tại Điều 4 của Quy chế này.

- Trường hợp phản ánh không đủ điều kiện để tiếp nhận thì nhân sự tiếp nhận liên hệ để xác minh nguyên nhân và hướng dẫn cá nhân (tổ chức) bổ sung các nội dung cần thiết thực hiện để thông tin phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận.

2. Tiếp nhận thông tin phản ánh

- Đối với phản ánh được gửi thông qua Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường hoặc ứng dụng “Công dân Sóc Trăng”, nhân sự tiếp nhận thực hiện

thao tác tiếp nhận.

- Đối với các phản ánh gửi qua thư điện tử nhân sự tiếp nhận cập nhật thông tin từ thư điện tử vào Hệ thống.

- Đối với các phản ánh qua Tổng đài 1022:

+ Tất cả các cuộc gọi qua Tổng đài 1022 đều được ghi âm.

+ Trong giờ hành chính: Nhân sự tiếp nhận đề nghị, hướng dẫn cá nhân (tổ chức) gửi phản ánh qua Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường, ứng dụng “Công dân Sóc Trăng”.

+ Ngoài giờ hành chính: Nhân sự tiếp nhận tiến hành xác minh, tiếp nhận phản ánh và chuyển đơn vị xử lý trong giờ hành chính.

+ Đối với phản ánh khẩn cấp, quy trình xử lý theo quy định tại khoản 6 Điều 8 của Quy chế này.

Trong quá trình tiếp nhận, nhân sự tiếp nhận thực hiện hiệu chỉnh thông tin phản ánh nhằm thuận lợi cho đơn vị xử lý nhưng không làm thay đổi nội dung phản ánh.

### 3. Chuyển thông tin phản ánh

- Trung tâm IOC tỉnh thực hiện chuyển các phản ánh đến đơn vị xử lý trong 04 giờ sau khi phản ánh được tiếp nhận vào Hệ thống.

- Trường hợp phản ánh liên quan đến nhiều đơn vị, Trung tâm IOC tỉnh sẽ chuyển phản ánh đến một đơn vị xử lý chính để làm đầu mối, tổng hợp ý kiến của các đơn vị phối hợp để xử lý phản ánh.

- Khi phản ánh được chuyển đến thì đơn vị có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền (Trong trường hợp đơn vị xử lý nhưng chưa tham gia Hệ thống phản ánh hiện trường Sở Thông tin và Truyền thông có văn bản đề nghị đơn vị tham gia Hệ thống).

- Thông tin xử lý có thể được cung cấp đồng thời cho các cơ quan có thẩm quyền để theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo việc xử lý.

### 4. Tiếp nhận các phản ánh và chuyển các đơn vị chức năng theo dõi

- Đối với các phản ánh có nội dung chưa đủ căn cứ liên quan để chuyển xử lý như: Phản ánh về tình trạng trộm cắp, cướp giật, tai nạn giao thông,... nhưng đã quá thời điểm xảy ra và không đủ yếu tố xử lý khẩn cấp thì Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận và chuyển đến các đơn vị chức năng để tiếp tục điều tra, xử lý hoặc theo dõi, nắm tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn.

- Các góp ý của các tổ chức, cá nhân (mang tính chất góp ý xây dựng) đối với ngành, lĩnh vực, Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận và chuyển đến các đơn vị xem xét, nghiên cứu.

## **Điều 8. Xử lý thông tin phản ánh**

### 1. Trường hợp có một đơn vị xử lý

- Khi tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm IOC thì tối đa không quá 06 ngày làm việc, đơn vị xử lý thực hiện xử lý nội dung phản ánh và gửi kết quả về Trung tâm IOC tỉnh (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục I kèm theo Quy chế này).

- Trường hợp phản ánh không thuộc chức năng thì đơn vị chuyên phản ánh cho Trung tâm IOC tỉnh trong 01 ngày làm việc.

## 2. Trường hợp nhiều đơn vị phối hợp xử lý

- Đơn vị xử lý chính thực hiện chuyên thông tin phản ánh đến đơn vị liên quan phối hợp xử lý trong thời gian 01 ngày làm việc.

- Đơn vị phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh và gửi kết quả xử lý về đơn vị xử lý chính không quá 04 ngày làm việc.

Trường hợp phản ánh không thuộc chức năng thì đơn vị phối hợp chuyên phản ánh về đơn vị xử lý chính trong 01 ngày làm việc.

- Đơn vị xử lý chính tổng hợp, kiểm tra kết quả; gửi kết quả xử lý về Trung tâm IOC (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục I kèm theo Quy chế này) trong 01 ngày làm việc.

3. Đối với các trường hợp thông tin phản ánh hiện trường có nội dung phức tạp cần thời gian để xử lý, cơ quan xử lý có văn bản gia hạn thời gian xử lý gửi Trung tâm IOC (Lưu ý chỉ được gia hạn 01 lần) để làm căn cứ xác định thời gian xử lý trên Hệ thống.

4. Trường hợp xử lý trễ hạn: Nếu hết thời gian xử lý, cơ quan xử lý gửi kết quả để kết thúc xử lý phản ánh thì Hệ thống tự động cập nhật trạng thái trễ hạn.

## 5. Xử lý phản ánh khẩn cấp

Đối với các phản ánh khẩn cấp như: Thiên tai, hỏa hoạn, tai nạn, trộm cắp, cướp giật, gây mất trật tự, an ninh xã hội,... được xử lý khẩn cấp như sau:

- Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận phản ánh qua Tổng đài 1022 phải thực hiện chuyên tiếp cuộc gọi khẩn cấp đến cơ quan, đơn vị có chức năng xử lý.

- Cơ quan, đơn vị chức năng xử lý phản ánh theo quy định chuyên ngành.

- Trong thời gian 04 giờ sau khi có kết quả xử lý, cơ quan, đơn vị xử lý phải cập nhật ngay thông tin lên Hệ thống hoặc gửi văn bản đến Trung tâm IOC tỉnh để cập nhật thông tin lên Hệ thống.

## **Điều 9. Công bố kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

Trung tâm IOC tỉnh thực hiện công bố kết quả xử lý phản ánh trong 04 giờ làm việc, cụ thể như sau:

- Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được công bố cho tổ chức, cá nhân phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận; đồng thời, đăng trên Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh hiện trường (trừ trường hợp quy định tại khoản 2, 3 Điều này)

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

- 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.

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

1. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả phản ánh hiện trường có thể yêu cầu làm rõ kết quả xử lý và đơn vị xử lý có trách nhiệm cung cấp thông tin theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân trong 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

2. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh có thể thực hiện đánh giá kết quả xử lý ở mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng và Không hài lòng.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban ngành tỉnh có liên quan; UBND cấp huyện tổ chức triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường công tác truyền thông về mục đích, ý nghĩa của Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng để tổ chức, cá nhân tham gia phản ánh.

3. Chỉ đạo Trung tâm IOC theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị tham gia xử lý thông tin phản ánh hiện trường hiệu quả, đúng thời gian quy định; tham mưu Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo UBND tỉnh về tình hình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan, đơn vị xử lý theo quy định tại Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý các vấn đề liên quan đến kỹ thuật, công nghệ, kết nối, liên thông dữ liệu đến Hệ thống; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống.

5. Kiểm tra, đánh giá và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

6. Tổng hợp, báo cáo (định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh) kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị và tham mưu, đề xuất giải pháp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc; Báo cáo Văn phòng Chính phủ về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường theo quy định.



7. Gửi báo cáo Sở Nội vụ kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để làm cơ sở đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm của đơn vị.

### **Điều 12. Sở Nội vụ**

Nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh bổ sung kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị trên Hệ thống vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của đơn vị làm cơ sở cho việc xét đề nghị khen thưởng cho tập thể, cá nhân; đồng thời, xem xét trách nhiệm người đứng đầu đơn vị trong việc chậm xử lý hoặc không xử lý phản ánh hiện trường đúng theo quy định.

### **Điều 13. Đài Phát thanh và Truyền hình Sóc Trăng**

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên sóng phát thanh và truyền hình, thông tin điện tử, mạng xã hội về hoạt động của Hệ thống để các tổ chức, cá nhân biết, tham gia phản ánh hiện trường.

### **Điều 14. Các Sở, ngành, địa phương tham gia xử lý phản ánh hiện trường**

1. Cử 01 lãnh đạo và 01 chuyên viên làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường. Chủ động cung cấp thông tin cho Trung tâm IOC tỉnh khi có thay đổi nhân sự tham gia tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường.

2. Đảm bảo trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet, các thiết bị thông minh) để kết nối 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 phản ánh, phản hồi thông tin chính xác và đúng thời gian quy định.

4. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh đối với những trường hợp chậm xử lý hoặc không xử lý các thông tin phản ánh tiếp nhận từ Trung tâm IOC tỉnh.

5. Triển khai các giải pháp, hệ thống thông tin có liên quan đến xử lý phản ánh hiện trường để kết nối, liên thông dữ liệu vào Hệ thống.

6. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin khi tham gia Hệ thống, không được để lộ lọt thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin phản ánh.

### **Điều 15. Trung tâm Công nghệ số tỉnh**

1. Chủ trì vận hành Hệ thống, thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc, ý kiến của tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời đề xuất điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống.

2. Bố trí nhân sự, tổ chức thực hiện tiếp nhận và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Quy chế này. Việc tiếp nhận, xử lý, công bố kết quả trên Hệ thống bảo đảm nhanh chóng, kịp thời, đúng thẩm quyền xử

3. Quản lý, lưu trữ toàn bộ dữ liệu trên Hệ thống theo quy định của pháp luật hiện hành; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác.



4. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn quy định.

5. Kịp thời tham mưu Sở Thông tin và Truyền thông đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo cơ quan, đơn vị xử lý chính đối với các phản ánh chưa xác định được cơ quan, đơn vị xử lý cụ thể.

#### **Điều 16. Khen thưởng**

1. Tổ chức, cá nhân có những thông tin phản ánh hiện trường thuộc trường hợp phải xử lý khẩn cấp, phục vụ kịp thời cho việc cứu người, cứu tài sản; hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao theo Quy chế này hoặc có những đề xuất giải pháp, sáng kiến mang lại hiệu quả thiết thực sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tham gia xử lý thông tin phản ánh hiện trường có trách nhiệm tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh khen thưởng (thông qua Sở Nội vụ) đối với các tổ chức, cá nhân tại khoản 1 Điều này./.



**Phụ lục I**

**Mẫu thông tin kết quả xử lý**

*(Kèm theo Quyết định số 808 /QĐ-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Sóc Trăng, ngày tháng năm 202...*

**TÊN CƠ QUAN XỬ LÝ**

Số: /

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**



## Phụ lục II

### Quy trình xử lý phản ánh hiện trường

(Kèm theo Quyết định số 808 /QĐ-UBND ngày 26 /4/2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

STT	Đơn vị	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
1	Trung tâm IOC tỉnh	Tiếp nhận thông tin phản ánh	04 giờ
2	Trường hợp có 01 cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh	- Xử lý phản ánh; trình Lãnh đạo phê duyệt kết quả; gửi kết quả về Trung tâm IOC	06 ngày
		- Nếu nội dung phản ánh không thuộc chức năng thì đơn vị xử lý chuyên phản ánh về Trung tâm IOC tỉnh	01 ngày
3	Trường hợp có nhiều cơ quan, đơn vị phối hợp xử lý phản ánh	- Đơn vị xử lý chính chuyển thông tin phản ánh đến đơn vị phối hợp.	01 ngày
		- Đơn vị phối hợp thực hiện xử lý phản ánh, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả xử lý, gửi kết quả xử lý về đơn vị xử lý chính	04 ngày
		<i>Nếu nội dung phản ánh không thuộc chức năng thì đơn vị phối hợp chuyển phản ánh về đơn vị xử lý chính</i>	<i>01 ngày</i>
		- Đơn vị xử lý chính tổng hợp, kiểm tra kết quả; trình lãnh đạo phê duyệt kết quả; gửi kết quả xử lý về Trung tâm IOC	01 ngày
4	Trung tâm IOC tỉnh	Thực hiện công bố kết quả xử lý phản ánh hiện trường.	04 giờ