

UBND TỈNH ĐẮK LẮK
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
– UBND THÀNH PHỐ BUÔN MA THUỘT
Số: 1975./QTr-STTTT-UBND BMT

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

Đắk Lắk, ngày 14 tháng 11 năm 2022

QUY TRÌNH

Phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ phản ánh hiện trường giữa Sở Thông tin và Truyền thông và UBND Thành phố Buôn Ma Thuột

Căn cứ Quyết định số 1218/QĐ-UBND ngày 21/05/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp, quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng các dịch vụ Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk;

Căn cứ Công văn số 2322/STTTT-DAKLAKIOC ngày 31/12/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông V/v hướng dẫn Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường;

Căn cứ Kết luận cuộc họp đánh giá kết quả triển khai dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn thành phố Buôn Ma Thuột, ngày 30/8/2022 giữa Sở Thông tin Truyền thông và UBND Thành phố Buôn Ma Thuột.

Sở Thông tin Truyền thông và UBND thành phố thống nhất điều chỉnh Quy trình phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường như sau:

I. Các lĩnh vực phản ánh

Mở rộng các lĩnh vực mà tổ chức, công dân gửi ý kiến đến dịch vụ Phản ánh hiện trường gồm có:

- 1) An toàn giao thông;
- 2) An ninh trật tự;
- 3) Hạ tầng đô thị;
- 4) Trật tự đô thị
- 5) Môi trường
- 6) Quy định hành chính
- 7) Công vụ, công chức;
- 8) Doanh nghiệp vướng mắc;
- 9) An toàn thực phẩm;
- 10) Đất đai, xây dựng;
- 11) Hàng hóa, dịch vụ, tiêu dùng;

12) Phản hồi thông tin báo nêu;

13) Hiến kế xây dựng thành phố thông minh;

14) Bảo vệ trẻ em;

15) Các lĩnh vực khác thực hiện theo chỉ đạo của Thành ủy, Hội đồng nhân dân thành phố, UBND thành phố tại từng thời điểm.

II. Quy trình tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân

1. DAK LAK IOC thực hiện việc tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị qua dịch vụ Phản ánh hiện trường theo các bước như sau:

Bước 1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Bước 2: Kiểm tra, xác thực thông tin của người gửi phản ánh, kiến nghị, phân loại nội dung các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.

Bước 3: Chuyển phản ánh đến đầu mối tiếp nhận phản ánh của UBND thành phố.

- Thời gian tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý ý kiến: 04 giờ làm việc.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị có ảnh hưởng đến uy tín của tổ chức, cá nhân, DAK LAK IOC gửi văn bản đến UBND thành phố và không công khai trên Cổng thông tin tuongtaccongdan.daklak.gov.vn, đồng thời thông tin đến người gửi ý kiến biết đã tiếp nhận và đang xử lý qua điện thoại hoặc email cá nhân.

2. Quy trình xử lý ý kiến và thời hạn xử lý, phản hồi kết quả

2.1. Quy trình xử lý

Sau khi nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân từ DAK LAK IOC, Đầu mối tiếp nhận của UBND thành phố có trách nhiệm thực hiện việc xử lý theo các bước như sau:

Bước 1: Xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị.

Bước 2: Trực tiếp xử lý hoặc phân loại và chuyển cho cơ quan, đơn vị chức năng xử lý theo thẩm quyền.

Bước 3: Cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND thành phố sau khi xử lý các phản ánh của người dân phản hồi kết quả xử lý đến DAK LAK IOC và đầu mối tiếp nhận của UBND thành phố qua dịch vụ Phản ánh hiện trường (hoặc bằng văn bản nếu cơ quan xử lý tiếp nhận ý kiến bằng văn bản). Nội dung phản hồi cần đầy đủ thông tin về thời điểm xử lý, kết quả xử lý, kèm theo hình ảnh kết quả việc triển khai xử lý (nếu có).

2.2. Thời hạn xử lý và phản hồi kết quả

- Đối với các phản ánh, kiến nghị khẩn cấp, cần được xử lý ngay để phục vụ cho công tác phòng, chống thiên tai, dịch bệnh hoặc các tình huống khẩn cấp trên địa bàn thành phố thì thời hạn xử lý và phản hồi kết quả không quá 01 ngày làm việc.

- Đối với phản ánh, kiến nghị có thể kiểm tra và xử lý ngay, thời hạn xử lý và phản hồi kết quả không quá 03 ngày làm việc.

- Trường hợp các ý kiến cần thời gian dài để xử lý, khắc phục tại hiện trường, phụ thuộc vào điều kiện thời tiết hoặc cần phối hợp với các đơn vị liên quan, trong vòng 03 ngày làm việc sau khi tiếp nhận ý kiến, Đầu mối của UBND thành phố phản hồi thông tin về tình hình triển khai và dự kiến thời gian hoàn thành về DAK LAK IOC để thông báo cho tổ chức, công dân biết. Đến thời hạn dự kiến hoàn thành, Tổ xử lý phản ánh của thành phố phải gửi kết quả xử lý cuối cùng về DAK LAK IOC để phản hồi cho tổ chức, công dân.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị được gửi đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc (hoặc tối đa 03 ngày làm việc đối với trường hợp có kiểm tra thực tế); cơ quan xử lý phải chuyển trả lại cho Tổ xử lý phản ánh của UBND thành phố để chuyển tiếp đến cơ quan xử lý khác phù hợp.

- Khi có kết quả xử lý cuối cùng thì phải cập nhật thông tin về kết quả xử lý này để DAK LAK cập nhật và phản hồi cho tổ chức, công dân được biết.

Căn cứ tình hình thực tế, các bộ phận xử lý phản ánh của thành phố căn cứ tình hình thực tế, đề xuất lãnh đạo UBND thành phố Buôn Ma Thuột phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông điều chỉnh danh mục này cho phù hợp.

2.3. Trả lời ý kiến cho tổ chức, công dân:

a) Tiếp nhận kết quả xử lý và trả lời cho tổ chức, cá nhân

Ngay sau khi tiếp nhận kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân từ Tổ xử lý phản ánh của thành phố, DAK LAK IOC trả lời cho tổ chức, công dân thông qua Cổng thông tin tuongtaccongdan.daklak.gov.vn, điện thoại hoặc thư điện tử.

Riêng các phản ánh, kiến nghị sau khi xác minh, xử lý có ảnh hưởng đến uy tín của tổ chức, cá nhân, DAK LAK IOC không công khai trên Cổng thông tin tuongtaccongdan.daklak.gov.vn, thông tin kết quả xử lý đến người gửi ý kiến qua điện thoại hoặc email cá nhân; đồng thời tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh định kỳ hàng tháng.

- Hàng tuần DAK LAK IOC gửi báo cáo tổng kê tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đến UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND thành phố Buôn Ma Thuột.

b) Thời gian tiếp nhận kết quả xử lý và phản hồi ý kiến đến tổ chức, công dân: 04 giờ làm việc.

c) Lấy ý kiến về kết quả xử lý

- Tổ chức, công dân có thể đánh giá kết quả xử lý ý kiến của mình theo 3 mức (“hài lòng”, “chấp nhận được”, “không hài lòng”) và có thể gửi nội dung phản hồi đối với kết quả xử lý về Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đắk Lắk.

- Các cơ quan xử lý phải thường xuyên, chủ động theo dõi các đánh giá, bình luận của người gửi ý kiến trên dịch vụ Phản ánh hiện trường để kiểm tra, xử lý đối với ý kiến được đánh giá không hài lòng về kết quả xử lý của đơn vị. Đồng thời, DAK LAK IOC phối hợp, theo dõi và chuyển tiếp các ý kiến đánh giá, bình luận cần được xử lý lại đến các cơ quan xử lý để tiếp tục kiểm tra, xử lý.

- Nếu tổ chức, công dân sau khi nhận kết quả xử lý không đồng ý với kết quả này và tiếp tục có ý kiến, DAK LAK IOC liên hệ chuyển lại ý kiến phản hồi của công dân để

cơ quan xử lý biết, nghiên cứu giải quyết theo quy định.

3. Tổ chức thực hiện

Căn cứ các nội dung tại Văn bản này và Quyết định số 1218/QĐ-UBND, Công văn số 2322/STTTT-DAKLAKIOC, UBND thành phố Buôn Ma Thuột triển khai tới các đơn vị trực thuộc của đơn vị mình để tiếp nhận xử lý.

Các nội dung khác ngoài nội dung Văn bản này thực hiện theo Quyết định số 1218/QĐ-UBND, Công văn số 2322/STTTT-DAKLAKIOC.

Trường hợp cần giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, UBND Tp Buôn Ma Thuột và Sở Thông tin và Truyền thông cùng trao đổi, thống nhất để điều chỉnh thông qua đầu mối phối hợp giữa các bên./.

Đầu mối phối hợp:

1) Đầu mối của Sở Thông tin và Truyền thông:

Ông Trần Xuân Tiệp – Giám đốc Trung tâm giám, sát điều hành đô thị thông minh – Sở Thông tin và Truyền thông. ĐT: 0982244002;

2) Đầu mối của UBND thành phố Buôn Ma Thuột:

Ông Trần Đức Nhật – Phó Chủ tịch UBND thành phố Buôn Ma Thuột. ĐT: 090 5480006./.

ĐẠI DIỆN
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
GIÁM ĐỐC



Trương Hoài Anh

ĐẠI DIỆN
UBND THÀNH PHỐ BUÔN MA THUỘT
PHÓ CHỦ TỊCH



TRẦN ĐỨC NHẬT

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- UBND các huyện, tx, tp;
- Ban GD Sở TT&TT;
- CT, các PCT UBND Tp BMT;
- Các phòng, ban thuộc UBND Tp BMT;
- UBND các xã, phường thuộc UBND Tp BMT;
- Lưu: VT Sở TT&TT, VT UBND Tp BMT.