

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BÌNH PHƯỚC**

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

Số: *1327*/QĐ-UBND

Bình Phước, ngày 18 tháng 6 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bình Phước**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật An toàn thông tin ngày 19/11/2015;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;*

*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 cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 17/9/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Bình Phước;*

*Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 74/TTr-STTTT ngày 30/5/2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bình Phước.

**Điều 2.** Các ông/bà: Chánh Văn Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này, kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- TTTU, TT.HĐND tỉnh;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- Như Điều 2;
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh,
- Lưu: VT, các Phòng, TD8.

**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



*Trần Tuyết Minh*

## QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin  
của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bình Phước  
(Kèm theo Quyết định số: 1327/QĐ-UBND ngày 18 / 6 /2020 của UBND tỉnh)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về cơ chế phối hợp trong tiếp nhận, xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân qua hệ thống thông tin phản ánh đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bình Phước (Trung tâm IOC) thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích.

##### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; Trung tâm IOC.

b) 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; người dân, doanh nghiệp có phản ánh đến Trung tâm IOC (tổ chức, cá nhân).

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Phản ánh: Là việc tổ chức, cá nhân chuyển thông tin phản ánh đến Trung tâm IOC thông qua việc gọi điện thoại đến các số điện thoại khẩn cấp: 113, 114, 115; phản ánh qua kênh tiếp nhận Cổng thông tin 1022 hoặc phản ánh qua các ứng dụng trên nền tảng internet do UBND tỉnh quy định.

2. Cổng thông tin tương tác: 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 của cơ quan nhà nước được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

- a) Giao diện tương tác của tổ chức, cá nhân 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 IOC phục vụ hoạt động chỉ đạo điều hành lãnh đạo tỉnh.

3. Cơ quan xử lý: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp

xã; Trung tâm IOC; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được giao xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh; các đơn vị quản lý hạ tầng kỹ thuật (giao thông, cấp nước, thoát nước, cây xanh, chiếu sáng công cộng, điện lực, viễn thông,...) và các đơn vị khác tham gia vào Cổng thông tin 1022 theo lĩnh vực quản lý trên địa bàn tỉnh.

4. Nhân sự xử lý: Công chức, viên chức trong các cơ quan xử lý, Trung tâm IOC được phân công nhiệm vụ xử lý các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

5. Kênh tiếp nhận Cổng thông tin 1022: Kênh tiếp nhận thông tin từ gọi điện thoại đến đầu số 1022; nhắn tin SMS đến đầu số 1022; cổng thông tin (1022.binhphuoc.gov.vn); thư điện tử (1022@binhphuoc.gov.vn); phần mềm ứng dụng điện thoại di động (App 1022); trang fanpage 1022: <https://www.facebook.com/1022.binhphuoc.gov.vn>.

6. Đơn vị vận hành Cổng thông tin 1022: Bộ phận được giao nhiệm vụ vận hành Cổng thông tin, hệ thống thư điện tử, tin nhắn, phần mềm ứng dụng điện thoại di động, trang fanpage 1022 hoạt động liên tục 24/7; làm đầu mối phối hợp với cơ quan quản lý Nhà nước, các đơn vị có liên quan để vận hành hệ thống ổn định, thông suốt.

Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông là đơn vị được giao nhiệm vụ vận hành hoạt động của Trung tâm IOC.

7. Sự cố thuộc công trình hạ tầng kỹ thuật: Các sự cố liên quan đến giao thông, cấp nước, thoát nước, chiếu sáng công cộng, cấp điện, viễn thông và những công trình hạ tầng kỹ thuật khác.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý phản ánh**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan, việc phối hợp cung cấp thông tin và xử lý phản ánh của người dân, doanh nghiệp; thực hiện đúng, đầy đủ chức năng nhiệm vụ của các cơ quan xử lý theo quy định tại Quy chế này để giải quyết kịp thời các phản ánh.

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 chính xác, 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 tổ chức, cá nhân.

7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh. Các phản ánh của tổ chức, cá nhân sẽ được gửi đến các đơn vị xử lý, phản hồi theo đúng chức năng, nhiệm vụ quản lý.

8. Trong trường hợp phản ánh của tổ chức, cá nhân liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau, không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

#### **Điều 4. Yêu cầu đối với tiếp nhận và xử lý phản ánh**

1. Tổ chức, cá nhân khi gửi phản ánh phải cung cấp các thông tin sau:

- a) Họ và tên, địa chỉ liên hệ;
- b) Số điện thoại, địa chỉ thư điện tử;
- c) Nội dung phản ánh, thông tin cụ thể về nội dung phản ánh;
- d) Hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có);

đ) Tổ chức, cá nhân có nội dung phản ánh phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh.

2. Trung tâm IOC là đầu mối tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân. Có quyền từ chối tiếp nhận phản ánh nếu không phù hợp với quy định này và các quy định pháp luật có liên quan, đồng thời nêu rõ lý do từ chối cho tổ chức, cá nhân biết.

### **Chương II TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH THÔNG TIN**

#### **Điều 5. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh**

1. Thông tin tiếp nhận phản ánh:

Bao gồm các lĩnh vực: Tổng đài đường dây nóng 113, 114, 115; sự cố hạ tầng kỹ thuật; dịch vụ hành chính công, giao thông; trật tự đô thị; vệ sinh môi trường; y tế; giáo dục; du lịch; thông tin phản ánh đến lãnh đạo tỉnh và các lĩnh vực mở rộng khác theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

2. Các hình thức tiếp nhận phản ánh:

- a) Kênh tiếp nhận Cổng thông tin 1022 (theo quy định tại khoản 5, Điều 2 Quy chế này).
- b) Các ứng dụng di động;
- c) Trang facebook: <https://www.facebook.com/1022.binhphuoc.gov.vn>;
- d) Thư điện tử: 1022@binhphuoc.gov.vn;
- đ) Các số điện thoại khẩn cấp: 113, 114, 115.

3. Thời gian tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

## **Điều 6. Quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh**

### 1. Các bước trong quy trình chung về tiếp nhận, xử lý phản ánh

#### - Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Thông tin phản ánh được tiếp nhận và chuyển đến nhân sự xử lý thông qua Trung tâm IOC. Trong thời gian 30 phút, nhân sự tiếp nhận của Trung tâm IOC có trách nhiệm chuyển đến nhân sự xử lý những thông tin phản ánh.

#### - Bước 2: Xử lý phản ánh

Nhân sự xử lý và cơ quan xử lý phản ánh có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh.

+ Trường hợp đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý, tiến hành xác minh và xử lý theo quy trình của đơn vị, chuyển kết quả xử lý tới Trung tâm IOC.

+ Trường hợp không đúng thẩm quyền xử lý, trong thời gian 01 ngày làm việc cơ quan xử lý phải chuyển trả lại cho Trung tâm IOC để phân phối hợp các cơ quan, đơn vị có chức năng phù hợp.

+ Đối với những thông tin mang tính cấp thiết về an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy; cấp cứu; tai nạn, trộm cướp, trật tự đô thị, xây dựng... thì cơ quan có thẩm quyền xử lý phải xử lý ngay lập tức.

### 2. Quy trình xử lý đối với những phản ánh cụ thể

a) Thông tin tới Tổng đài 113 và các phản ánh liên quan đến an ninh trật tự (tai nạn, trộm, cướp, mất an ninh trật tự,...).

#### - Bước 1. Tiếp nhận thông tin:

+ Đối với cấp tỉnh: Cán bộ chiến sỹ của Trung tâm Cảnh sát 113 được phân công trực ban tiếp nhận thông tin, cập nhật vào hệ thống máy tính đầy đủ các thông tin sau: Thời gian nhận tin báo; họ tên, địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử (nếu có) của người báo tin; thời gian, địa điểm xảy ra vụ việc; nội dung, diễn biến vụ việc; các thông tin khác như: đặc điểm nhận dạng của đối tượng, phương tiện, người biết vụ việc và người liên quan (nếu có); mức độ thiệt hại sơ bộ, nguyên nhân xảy ra vụ việc.

+ Đối với cấp huyện: Đội Cảnh sát giao thông - Trật tự thực hiện tiếp nhận tin báo và ghi vào "Sổ ghi nhận và xử lý tin về an ninh trật tự" đầy đủ các nội dung sau: Thời gian nhận tin báo; họ tên, địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử (nếu có) của người báo tin; thời gian, địa điểm xảy ra vụ việc; nội dung, diễn biến vụ việc; các thông tin khác như: đặc điểm nhận dạng của đối tượng, phương tiện, người biết việc và người liên quan (nếu có); mức độ thiệt hại sơ bộ, nguyên nhân xảy ra vụ việc.

- Bước 2. Xử lý thông tin: Kịp thời phân loại, đánh giá tính chất, mức độ của vụ, việc theo tin báo; khẩn trương báo cáo cán bộ trực chỉ huy và đề xuất phương án giải quyết.

+ Trường hợp tin báo xảy ra vụ việc thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự thì yêu cầu Công an nơi xảy ra vụ việc đến giải quyết; trường hợp không thuộc chức năng của Công an thì thông báo cho ngành chức năng có liên quan đến giải quyết.

+ Trường hợp có tin báo xảy ra vụ việc nghiêm trọng, phức tạp như: Giết người, cướp tài sản, bắt cóc, tống tiền, khủng bố, gây bạo loạn... cán bộ trực ban phải báo cáo ngay cho chỉ huy Đội và Lãnh đạo trực để báo cáo Giám đốc Công an tỉnh (qua phòng Tham mưu - PV01) xin ý kiến chỉ đạo.

+ Theo dõi kết quả giải quyết trực tiếp của các lực lượng tại hiện trường để tập hợp, báo cáo cấp trên theo quy định.

b) Thông tin tới Tổng đài 114 và các phản ánh liên quan đến phòng cháy, chữa cháy.

- Bước 1. Tiếp nhận thông tin báo cháy:

+ Cán bộ trực của đơn vị khi tiếp nhận tin báo cháy phải hỏi rõ các thông tin sau: Họ và tên, địa chỉ, số điện thoại (nếu có) của người báo cháy; địa chỉ, thời gian xảy ra cháy; những thông tin cụ thể về đám cháy: Cơ sở xảy ra cháy, diện tích đám cháy, nguy cơ cháy lan, số lượng người bị mắc kẹt trong đám cháy, thiệt hại ban đầu về người, tài sản và những thông tin khác liên quan đến đám cháy.

+ Ngay sau khi nhận được thông tin, cán bộ nhận tin báo phải ghi vào sổ tiếp nhận thông tin báo cháy, đồng thời báo cáo ngay thông tin đã tiếp nhận cho cán bộ trực chỉ huy đơn vị và nhận lệnh điều động lực lượng, phương tiện đi chữa cháy từ chỉ huy đơn vị.

- Bước 2. Xử lý thông tin báo cháy: Ngay sau khi nhận được lệnh điều động lực lượng, phương tiện đi chữa cháy của cán bộ trực chỉ huy đơn vị, cán bộ trực thông tin có nhiệm vụ:

+ Phát lệnh báo động đi chữa cháy;

+ Chuyển lệnh điều động lực lượng, phương tiện đi chữa cháy, phương án chữa cháy và phiếu chiến thuật chữa cháy cho cán bộ được phân công làm chỉ huy chữa cháy để tổ chức tập hợp, điều động lực lượng, phương tiện đi chữa cháy;

+ Thông báo cho các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chữa cháy và tham gia chữa cháy theo quy định của Luật phòng cháy và chữa cháy để phối hợp tham gia tổ chức chữa cháy.

Trường hợp cán bộ trực thông tin nhận được tin báo cháy xảy ra trên địa bàn không thuộc phạm vi quản lý thì phải thông báo đầy đủ thông tin nhận được cho đơn vị Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy trực tiếp quản lý địa bàn nơi xảy ra cháy để triển khai hoạt động chữa cháy, sau đó báo cáo đầy đủ thông tin nhận được cho cán bộ trực chỉ huy đơn vị.

c) Thông tin tới Tổng đài 115 và các phản ánh liên quan đến cấp cứu

- Bước 1. Tiếp nhận thông tin cấp cứu y tế: Cán bộ trực tiếp nhận tin cấp cứu, ghi nhận lại các thông tin sau: Họ và tên, địa chỉ, số điện thoại (nếu có) của người báo cấp cứu; địa chỉ của người cần cấp cứu.

- Bước 2. Xử lý thông tin cấp cứu: Ngay sau khi nhận được thông tin, cán bộ nhận tin báo ghi vào sổ tiếp nhận thông tin, đồng thời báo cáo ngay thông tin đã tiếp nhận cho cán bộ trực cấp cứu và bố trí phương tiện, nhân sự y tế đến địa điểm có người cần cấp cứu.

d) Đối với các phản ánh trật tự đô thị, xây dựng

- Bước 1: Tiếp nhận xử lý thông tin phản ánh

+ Trường hợp không đúng thẩm quyền xử lý, trong thời gian 01 ngày làm việc, cơ quan tiếp nhận sẽ chuyển nội dung phản ánh về Trung tâm IOC để chuyển đến cơ quan xử lý có chức năng phù hợp.

+ Trường hợp đúng thẩm quyền, cơ quan xử lý tiến hành xác minh và xử lý theo quy định.

- Bước 2: Xử lý phản ánh

+ Trường hợp vi phạm các quy định về trật tự xây dựng đô thị, Thanh tra Sở Xây dựng lập biên bản vi phạm hành chính theo quy định.

+ Ban hành quyết xử lý vi phạm hành chính và theo dõi, đôn đốc thực hiện Quyết định xử phạt vi phạm hành chính.

3. Đối với các phản ánh chưa có quy trình cụ thể, thực hiện theo quy trình xử lý phản ánh chung theo quy định tại khoản 1, Điều 6 Quy chế này.

### **Điều 7. Công khai kết quả xử lý phản ánh**

1. Việc trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh được thực hiện như sau:

- Kết quả xử lý phản ánh được kiểm tra trước khi công khai cho tổ chức, cá nhân phản ánh thông qua các hình thức tiếp nhận được quy định tại Điều 5 của Quy chế này.

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

- Trường hợp các phản ánh 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 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 IOC.

3. Thời gian thực hiện: Trong thời gian 01 giờ làm việc kể từ khi nhận kết quả được gửi đến từ cơ quan xử lý.

### **Điều 8. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan xử lý.
2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin và phản hồi cho tổ chức, cá nhân.
3. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 03 tiêu chí sau: Hài lòng, chấp nhận được, không hài lòng.

### **Điều 9. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Trung tâm IOC thực hiện chế độ thông tin và có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh của tổ chức, cá nhân trên máy chủ để làm dữ liệu khai thác, sử dụng về sau.
2. Đơn vị vận hành hệ thống thông tin phản ánh, công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để tổ chức, cá nhân kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước).
3. Các cơ quan, đơn vị có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan đến xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu của hệ thống phần mềm này vào hệ thống thông tin phản ánh Trung tâm IOC. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện việc kết nối, liên thông dữ liệu về hệ thống.

### **Điều 10. An toàn và bảo mật thông tin**

1. An toàn về kỹ thuật, công nghệ:
  - a) Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, rà soát, khắc phục các lỗi kỹ thuật của hệ thống, đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, liên tục, an toàn thông tin.
  - b) Các nội dung thông tin của tổ chức, cá nhân gửi đến Trung tâm IOC phải được cài đặt hiển thị công khai trên hệ thống (trừ những trường hợp bảo mật thông tin được thực hiện theo quy định).
2. Bảo mật thông tin: Thành viên của Trung tâm IOC, Tổng đài viên và các cá nhân, đơn vị tham gia Cổng thông tin 1022 trong quá trình làm việc chỉ tiếp nhận và chuyển tiếp thông tin trên Cổng thông tin 1022; không lưu trữ cá nhân, trao đổi và phát tán thông tin ra bên ngoài dưới mọi hình thức. Trường hợp làm lộ, lọt thông tin sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc Trung tâm IOC theo dõi việc thực hiện



quy trình tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh của tổ chức, cá nhân thông qua hệ thống thông tin giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh.

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

3. Tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân sự của các cơ quan xử lý để vận hành hệ thống thông tin giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh.

4. Chỉ đạo Trung tâm IOC triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống thông tin giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh để các tổ chức, cá nhân biết và hưởng ứng sử dụng.

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 của tổ chức, cá nhân về hệ thống thông tin giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh.

6. Định kỳ hằng tháng (trước ngày 20 hằng tháng), hằng quý (trước ngày 20 tháng cuối quý), hằng năm (trước ngày 20/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc để UBND 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 tổ chức, cá nhân đến Sở Nội vụ để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính.

8. Đề xuất trình UBND tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh.

9. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh.

## **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Bổ sung kết quả xử lý ý kiến của người dân, doanh nghiệp và tổ chức vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và đề xuất UBND tỉnh xem xét xử lý trách nhiệm người đứng đầu của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

## **Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý phản ánh**

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

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet,...) để kết nối các thiết bị này vào hệ thống của Trung tâm IOC.

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 giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Bình Phước phát triển, 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 chuyển đến từ Trung tâm IOC.

6. 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 kết quả và chịu trách nhiệm về các nội dung phản hồi về Trung tâm IOC đúng thời gian quy định.

7. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm có báo cáo giải trình cho UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) về các trường hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin chậm trễ hoặc không xử lý theo Quy chế này.

8. Trường hợp có thay đổi về nhân sự lãnh đạo, điều hành và đầu mối tiếp nhận thông, kịp thời thông báo Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh**

1. Xây dựng và thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, luân chuyển ý kiến của tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

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

3. Định kỳ hằng tuần, tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để UBND tỉnh chỉ đạo xử lý; gửi báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin của các đơn vị cho lãnh đạo đơn vị xử lý thông qua tin nhắn SMS hoặc đến địa chỉ hộp thư điện tử đã được đăng ký.

4. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của Trung tâm IOC để các tổ chức, cá nhân được biết và hưởng ứng sử dụng.

5. Cung cấp thông tin liên quan đến người phản ánh 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.

6. Đề xuất lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông trình UBND tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh.

#### **Điều 15. Thanh tra, kiểm tra, giám sát**

Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan tiến hành thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm trong công tác phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin theo quy định pháp luật và Quy chế này.

#### **Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua phản ánh để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại, xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định.

3. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin qua hệ thống thông tin phản ánh được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

#### **Điều 17. Điều khoản thi hành**

Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; Trung tâm IOC; các tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện tốt các nội dung được phân công tại Quy chế này. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ; các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, trình UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.