

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ LAI CHÂU**      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**

Số: /QĐ-UBND      Thành phố Lai Châu, ngày      tháng 12 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành tạm thời Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua hệ thống phản ánh hiện trường**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ LAI CHÂU**

*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 Quyết định số 1488/QĐ-UBND ngày 18/8/2022 của UBND thành phố Lai Châu về việc ban hành Đề án thành lập Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh thành phố Lai Châu, tỉnh Lai Châu;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành tạm thời Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua hệ thống phản ánh hiện trường.

Quy chế gồm có 03 Chương và 09 Điều.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND Thành phố, Trưởng Bộ phận điều hành Trung tâm giám sát, điều hành thông minh Thành phố Lai Châu, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường; các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT. Thành ủy (B/c);
- TT. HĐND (B/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Nghiệp**

**QUY CHẾ (tạm thời)**  
**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân**  
**thông qua phần mềm phản ánh hiện trường**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2022  
của Chủ tịch UBND thành phố Lai Châu)

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

**1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định nội dung, hình thức, lĩnh vực phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các phòng ban, đơn vị và UBND các xã, phường thông qua hệ thống phản ánh hiện trường.

**2. Đối tượng áp dụng**

a) Nhân dân đang sinh sống, khách du lịch, tổ chức đang hoạt động trên địa bàn thành phố Lai Châu (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân).

b) Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp và UBND các xã, phường thuộc UBND thành phố Lai Châu (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị).

c) Cán bộ công chức, viên chức (sau đây gọi tắt là CBCCV) được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua hệ thống phản ánh hiện trường.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống phản ánh hiện trường: là một hệ thống công nghệ thông tin được xây dựng để tiếp nhận dữ liệu phản ánh từ tổ chức, cá nhân gửi đến Trung tâm điều hành đô thị thông minh thành phố Lai Châu (sau đây gọi tắt là IOC thành phố Lai Châu) và chuyển dữ liệu phản ánh về cơ quan, đơn vị để xử lý.

2. Ứng dụng phản ánh hiện trường có tên gọi là “Lai Châu Smart”: là chương trình tạo phản ánh của người dân được đóng gói và đưa lên cửa hàng ứng dụng của Google (CH Play) và Apple (AppStore).

**Điều 3. Nguyên tắc khai thác, sử dụng hệ thống phản ánh hiện trường**

**1. Đối với tổ chức, cá nhân**

a) Khách quan, trung thực, chịu trách nhiệm về nội dung phản ánh.

b) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị, kèm theo hình ảnh, âm thanh,... theo lĩnh vực tại Điều 5 Quy chế này.

c) Nghiêm cấm sử dụng ngôn từ thô lỗ, dung tục; Xúc phạm, bôi nhọ danh dự của tổ chức, cá nhân.

## **2. Đối với các cơ quan, đơn vị**

a) Tuân thủ quy định tại Quy chế này trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Đảm bảo nguyên tắc phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan, nhanh chóng, khách quan, công khai trong quá trình tiếp nhận, xử lý ý kiến của tổ chức, cá nhân.

c) Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

d) Dữ liệu của ứng dụng được lưu trữ, cập nhật đầy đủ, chính xác trên hệ thống máy chủ của đơn vị cung cấp dịch vụ; Việc xây dựng, quản lý, khai thác, bảo vệ và duy trì cơ sở dữ liệu phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước.

### **Điều 4. Tài khoản ứng dụng và bảo vệ thông tin**

1. Mỗi CBCCVC các cơ quan, đơn vị *(có liên quan đến tiếp nhận và xử lý thông tin)* được Bộ phận điều hành IOC Lai Châu cấp tài khoản để khai thác ứng dụng. Thủ trưởng đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo UBND Thành phố Lai Châu về việc sử dụng và quản lý tài khoản được cấp.

2. Các cơ quan, đơn vị, CBCCVC khai thác hệ thống phản ánh hiện trường phải thực hiện theo đúng quy định về bảo mật thông tin cá nhân của người phản ánh, kiến nghị.

3. Các nội dung, thông tin của các cơ quan, đơn vị, CBCCVC cần phải bảo vệ gồm: tài khoản đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, nội dung thông tin cung cấp.

4. Cơ quan, đơn vị phải có trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân phản ánh (nếu có), nội dung phản ánh, chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Lãnh đạo UBND Thành phố Lai Châu.

### **Điều 5. Phân loại phản ánh, kiến nghị**

#### **1. Phản ánh thái độ, chất lượng phục vụ**

Là những phản ánh về thái độ ứng xử, hành vi chậm trễ, gây phiền hà, nhùng nhịu cho tổ chức, cá nhân; Không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của Nhà nước trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của CBCCVC.

#### **2. Phản ánh tại hiện trường**

Là những phản ánh về các vấn đề phát sinh trong cuộc sống làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân hoặc của cộng đồng dân cư trên các lĩnh vực, cụ thể:

**a) An toàn giao thông, An ninh trật tự**

Là những phản ánh, kiến nghị về các hành vi vi phạm các quy định quản lý nhà nước về giao thông, an ninh, trật tự do cá nhân, tổ chức thực hiện.

**b) Trật tự xây dựng**

Là những phản ánh, kiến nghị về các hành vi xây dựng không có Giấy phép xây dựng, xây dựng sai nội dung Giấy phép xây dựng được cơ quan có thẩm quyền cấp, xây dựng có tác động đến chất lượng công trình lân cận; ảnh hưởng đến môi trường, cộng đồng dân cư.

**c) Giá cả thị trường**

Là những phản ánh, kiến nghị về các hành vi vi phạm các quy định hiện hành trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ.

**d) Văn hóa, du lịch**

Là những phản ánh, kiến nghị về các hành vi vi phạm các quy định hiện hành trong lĩnh vực văn hoá, du lịch.

**e) Vệ sinh an toàn thực phẩm**

Là những phản ánh, kiến nghị về các hành vi vi phạm các quy định hiện hành trong lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm.

**g) Quản lý, bảo vệ rừng**

Là những phản ánh, kiến nghị về các hành vi vi phạm các quy định hiện hành trong lĩnh vực lâm nghiệp.

**h) Môi trường**

Là những phản ánh, kiến nghị về các hành vi vi phạm các quy định hiện hành trong lĩnh vực môi trường.

**i) Trật tự đô thị**

Là những phản ánh về các hành vi vi phạm các quy định của pháp luật về công tác vệ sinh đô thị, trật tự an toàn giao thông; lấn chiếm lòng lề đường, vỉa hè gây ảnh hưởng đến không gian, cảnh quan, kiến trúc đô thị.

**3. Những kiến nghị khác.**

Là những phản ánh về các hành vi vi phạm các quy định của pháp luật ngoài các lĩnh vực nêu trên.

**Điều 6. Giá trị của phản ánh, kiến nghị được gửi thông qua hệ thống phản ánh hiện trường**

1. Nội dung, hình ảnh, ... phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức là một trong những cơ sở để các cơ quan, đơn vị kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Chỉ đạo của Lãnh đạo UBND thành phố Lai Châu trên phản ánh hiện trường có giá trị như văn bản giấy, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm căn cứ thực hiện.

3. Không tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn giải đáp pháp luật thông qua hệ thống phản ánh hiện trường.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 7. Quy trình tiếp nhận, thời gian xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân**

1. Bộ phận điều hành IOC trực tiếp tiếp nhận thông tin theo phân công của Lãnh đạo UBND thành phố Lai Châu, cụ thể các trường hợp tiếp nhận thông tin như sau:

+ Tiếp nhận trực tiếp qua hệ thống camera giám sát do CBCCVC trực tại IOC phát hiện và xử lý thông tin.

+ Tiếp nhận qua hệ thống phản ánh hiện trường của người dân gửi qua ứng dụng “Lai Chau Smart”.

2. Trưởng bộ phận điều hành IOC phân loại thông tin, giao đơn vị có thẩm quyền giải quyết, đồng thời báo cáo lãnh đạo UBND thành phố; trường hợp ý kiến phản ánh phức tạp, liên quan đến nhiều cấp ngành và nhiều đơn vị Trưởng bộ phận điều hành xin ý kiến Lãnh đạo UBND thành phố chỉ đạo.

3. Các cơ quan, đơn vị trong quá trình xử lý có trách nhiệm cập nhật toàn bộ hồ sơ, hình ảnh sau khi đã xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường để UBND Thành phố Lai Châu theo dõi, tiếp tục chỉ đạo (nếu cần thiết).

4. Thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và báo cáo kết quả cụ thể như sau:

#### **a) Đối với phản ánh thái độ, chất lượng phục vụ**

Trong thời gian không quá 08 giờ làm việc từ khi nhận thông tin phản ánh về thái độ, chất lượng phục vụ của CBCCVC thuộc các cơ quan, đơn vị: Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm xử lý cử cán bộ xử lý phản ánh và báo cáo kết quả xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường.

#### **b) An toàn giao thông, An ninh trật tự**

Trong thời hạn không quá 02 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh từ IOC Lai Châu, Lãnh đạo Công an thành phố Lai Châu, xã, phường chịu trách nhiệm xử lý, cử cán bộ tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường.

#### **c) Trật tự xây dựng**

Trong thời hạn không quá 02 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh từ IOC Lai Châu, Chủ tịch UBND xã, phường chịu trách nhiệm xử lý cử cán bộ tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường.

**d) Giá cả thị trường**

Trong thời hạn không quá 04 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh từ IOC Lai Châu, Phòng Kinh tế chủ trì, phối hợp, đôn đốc các phòng ban, đơn vị chịu trách nhiệm xử lý cử cán bộ tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường.

**e) Văn hóa, du lịch**

Trong thời hạn không quá 04 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh từ IOC Lai Châu, Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, phối hợp các phòng ban, đơn vị chịu trách nhiệm xử lý cử công chức tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường.

**g) Vệ sinh an toàn thực phẩm**

Trong thời hạn không quá 02 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh từ IOC Lai Châu, Trung tâm Y tế chủ trì, đôn đốc các phòng ban, đơn vị, UBND các xã, phường cử công chức tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý hệ thống phản ánh hiện trường.

**h) Môi trường**

Trong thời hạn không quá 04 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh từ IOC Lai Châu, Phòng Tài nguyên và Môi trường chủ trì, phối hợp các phòng ban, đơn vị và UBND các xã, phường chịu trách nhiệm xử lý cử công chức tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường.

**i) Trật tự đô thị**

Trong thời hạn không quá 02 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh từ IOC thành phố Lai Châu, Chủ tịch UBND phường xã chịu trách nhiệm xử lý cử cán bộ tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý lên hệ thống phản ánh hiện trường.

**k) Những kiến nghị khác**

Văn phòng HĐND và UBND Thành phố tiếp nhận, phân loại chuyển về các đơn vị xử lý, trong thời hạn không quá 04 giờ từ khi nhận thông tin phản ánh các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm xử lý cử công chức tiếp cận hiện trường, vụ việc và báo cáo kết quả xử lý hệ thống phản ánh hiện trường.

6. Trường hợp chưa thể giải quyết thì phòng ban, đơn vị liên quan báo cáo UBND Thành phố Lai Châu, nguyên nhân và dự kiến thời gian giải quyết.

## **Điều 8. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua các hình thức sau:

1. IOC thành phố Lai Châu phát hành nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân lên hệ thống phản ánh hiện trường để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết sau khi kết thúc quá trình xử lý.

2. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị 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, kiến nghị phải tuân thủ theo qui định về bảo vệ bí mật nhà nước hiện hành.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Tổ chức thực hiện**

##### **1. Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã phường:**

Căn cứ chức năng nhiệm vụ được phân công thực hiện nghiêm việc tiếp xử lý thông tin do IOC chuyển tới, tiếp cận hiện trường, giải quyết các phản ánh đảm bảo đúng trình tự, thẩm quyền và thời gian quy định.

##### **2. Văn phòng HĐND và UBND Thành phố**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc các phòng ban, đơn vị thực hiện có hiệu quả quy chế này.

- Quản lý, cấp tài khoản cho phòng ban, đơn vị và tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống.

- Bố trí công chức theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý và trả lời ý kiến tổ chức, cá nhân, của các đơn vị; thực hiện chuyển loại phản ánh, cơ quan xử lý phản ánh đối với trường hợp tổ chức, cá nhân phản ánh nhằm lĩnh vực, cơ quan.

- Chánh Văn phòng HĐND và UBND Thành phố thừa lệnh Chủ tịch UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan trong xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân thông qua hệ thống phản ánh hiện trường.

- Định kỳ hàng tuần báo cáo lãnh đạo UBND Thành phố Lai Châu tại cuộc họp giao ban kết quả, tình hình tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, cần điều chỉnh, bổ sung đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND Thành phố để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND Thành phố xem xét, quyết định./.