

TÀI LIỆU

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG SỬ DỤNG TRÊN

NỀN TẢNG ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ iHUNGYEN

Mục 1. HƯỚNG DẪN CHUNG

I. Giải thích từ ngữ

1. Ứng dụng iHungyen là nền tảng ứng dụng di động, kênh tương tác trực tiếp giữa cá nhân, tổ chức với các cấp chính quyền của Tỉnh qua hình thức: Phản ánh hiện trường; truyền thông, cảnh báo và cung cấp các dịch vụ, tiện ích thông minh, dịch vụ công của chính quyền và hỗ trợ các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân tích hợp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

2. Dịch vụ Phản ánh hiện trường là dịch vụ được tích hợp trên nền tảng ứng dụng iHungyen. Dịch vụ Phản ánh hiện trường cho phép tổ chức, cá nhân sử dụng ứng dụng iHungyen để gửi thông tin, hình ảnh, video ghi nhận trực tiếp từ hiện trường về các vấn đề bất cập, vi phạm hoặc sự cố xảy ra trên địa bàn tỉnh Hưng Yên (trừ các trường hợp đơn kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, tranh chấp giữa các bên hoặc thông tin thuộc bí mật nhà nước) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. Dịch vụ Truyền thông, cảnh báo là dịch vụ được tích hợp trên nền tảng ứng dụng iHungyen. Dịch vụ Truyền thông, cảnh báo cho phép các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cung cấp, đăng tải và truyền tải các thông tin văn bản hành chính, tin tức, thông báo, cảnh báo khẩn cấp (liên quan đến an ninh trật tự, thiên tai, dịch bệnh, sự kiện xã hội và các vấn đề khác) đến người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Hưng Yên thông qua nền tảng ứng dụng iHungyen.

4. Dịch vụ trên ứng dụng iHungyen là những ứng dụng, dịch vụ, tiện ích sẵn có đã được xây dựng, triển khai nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp và chính quyền trong việc tra cứu, phản ánh, tương tác và sử dụng các dịch vụ công, dịch vụ thông minh một cách nhanh chóng, thuận tiện và minh bạch.

5. Cơ quan tiếp nhận phản ánh hiện trường là cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ.

6. Cơ quan xử lý phản ánh là cơ quan, đơn vị thực hiện xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức theo phân công, điều phối xử lý của cơ quan tiếp nhận phản ánh hiện trường theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ; cung cấp, đăng tải thông tin truyền thông, cảnh báo.

7. Cán bộ tiếp nhận, điều phối phản ánh hiện trường là Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tiếp nhận phản ánh hiện trường hoặc cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận, điều phối phản ánh hiện trường.

8. Cán bộ xử lý phản ánh hiện trường là cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan xử lý phản ánh hiện trường được cấp có thẩm quyền phân công, phân quyền xử lý phản ánh hiện trường.

II. Nguyên tắc quản lý và sử dụng

1. Ứng dụng iHungyen được xây dựng, quản trị, quản lý và vận hành tập trung, thống nhất trên toàn tỉnh.

2. Hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường là thành phần không thể tách rời nền tảng ứng dụng iHungyen, quản lý tập trung thông tin, quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị trong các cơ quan Nhà nước.

3. Ứng dụng iHungyen là một trong những kênh thông tin tiếp nhận các phản ánh hiện trường, góp ý ứng dụng của người dân trên toàn tỉnh. Cung cấp công cụ giám sát công khai việc thực hiện kết quả xử lý của các cơ quan nhà nước, tổ chức tương tác và đánh giá mức độ hài lòng.

4. Quy trình tiếp nhận, phân công, xử lý và trả lời các phản ánh hiện trường cần cụ thể, rõ ràng, thống nhất, khách quan, trung thực, đúng thẩm quyền và được thực hiện qua hệ thống thành phần của ứng dụng iHungyen. Đảm bảo các chức năng phản ánh hiện trường đơn giản, dễ hiểu, thuận tiện, tạo điều kiện tốt nhất cho cá nhân, tổ chức trong quá trình khai thác, sử dụng ứng dụng iHungyen.

III. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường

1. Phản ánh hiện trường cần được viết bằng tiếng Việt, diễn đạt dễ hiểu, rõ ràng và đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan.

2. Đối với phản ánh hiện trường hiện trường: Nội dung thông tin, hình ảnh, đoạn ghi hình và thời gian, địa điểm phản ánh cần rõ ràng, trung thực, chính xác; việc sử dụng từ ngữ, ký hiệu trong nội dung phản ánh hiện trường đảm bảo phù hợp với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức và thuần phong mỹ tục của dân tộc; không sử dụng lại hình ảnh, đoạn ghi hình khai thác từ trên mạng internet hoặc từ cá nhân, tổ chức khác đang lưu trữ hoặc ảnh đã chỉnh sửa để thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị.

3. Cung cấp đầy đủ thông tin về danh tính (căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh hiện trường.

4. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của nội dung phản ánh hiện trường.

5. Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn bảo mật hoặc không bảo mật thông tin trong quá trình thực hiện phản ánh hiện trường tới các cơ quan, đơn vị.

6. Cơ quan xử lý phản ánh hiện trường cần bảo đảm an toàn thông tin của cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

7. UBND các xã, phường xử lý kịp thời phản ánh hiện trường trên địa bàn mình quản lý. Trường hợp vượt thẩm quyền hoặc liên quan đến các sở, ban, ngành,

UBND tỉnh tham mưu đề xuất chuyển đến sở, ban, ngành có liên quan xử lý theo thẩm quyền, chức năng và nhiệm vụ.

8. Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp xử lý lĩnh vực thuộc thẩm quyền khi có phản ánh hiện trường xảy ra trên địa bàn tỉnh.

Mục 2. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

IV. Điều kiện phản ánh hiện trường đáp ứng yêu cầu

1. Điều kiện đáp ứng yêu cầu

Điều kiện xác định phản ánh hiện trường đảm bảo khi đáp ứng đồng thời các tiêu chí sau:

a) Phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức gửi đến ứng dụng iHungyen bảo đảm đầy đủ, chính xác thông tin theo yêu cầu tại Mục IV.1, IV.2, IV.5 Hướng dẫn này.

b) Thông tin phản ánh dưới dạng hình ảnh, đoạn ghi hình (video), cần đảm bảo nguyên vẹn, không sửa hoặc điều chỉnh làm thay đổi nội dung bằng các ứng dụng, tiện ích công nghệ hiện có.

c) Địa điểm phản ánh hiện trường cần cụ thể, chính xác, rõ ràng để thuận tiện trong việc xác minh, xử lý phản ánh hiện trường.

2. Các điều kiện không đáp ứng yêu cầu Phản ánh hiện trường bị từ chối tiếp nhận trong các trường hợp sau:

a) Thông tin phản ánh không đầy đủ hoặc không chính xác theo quy định tại Mục III.1, III.2, III.5 Hướng dẫn này.

b) Thông tin phản ánh dưới dạng nội dung, hình ảnh, đoạn quay hình không đảm bảo nguyên vẹn, bị sửa hoặc điều chỉnh làm thay đổi nội dung bằng các ứng dụng, tiện ích công nghệ hiện có.

c) Thông tin phản ánh bị trùng về: Nội dung, hình ảnh, đoạn ghi hình được sử dụng lại của cá nhân, tổ chức khác đã gửi trước đó.

d) Thông tin phản ánh hiện trường sau khi được cơ quan tiếp nhận phản ánh xác minh nhiều lần không thành công, thời gian xác minh không quá 24 giờ kể từ khi nhận phản ánh trên hệ thống.

e) Phản ánh sau khi xác minh không đúng thông tin cá nhân gửi phản ánh hoặc thông tin phản ánh không chính xác.

f) Thông tin phản ánh hiện trường có tính chất quảng cáo.

g) Liên quan đến vấn đề, hoạt động bảo vệ bí mật nhà nước.

h) Là đơn kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, tranh chấp giữa các bên theo thông tư số Thông tư 05/2021/TT-TTCT.

i) Nội dung không rõ ràng, gửi nhầm hoặc để dùng thử hệ thống.

j) Yêu cầu can thiệp, hỗ trợ không chính đáng, phù hợp.

k) Sử dụng ngôn ngữ, câu từ không phù hợp, thiếu chuẩn mực.

l) Không cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ xác minh.

3. Các lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường

3.1. 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 hiện trường 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 hiện trường 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) Văn hóa, du lịch:

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

d) Văn minh đô thị:

Là những phản ánh về các hành vi vi phạm nếp sống văn minh, lấn chiếm lòng đường, vỉa hè, hành lang an toàn giao thông để kinh doanh buôn bán, treo đặt biển quảng cáo sai quy định gây ảnh hưởng đến không gian, cảnh quan và kiến trúc đô thị.

e) Vệ sinh môi trường:

Là những phản ánh hiện trường về các hành vi xả rác, nước thải, chất thải sai quy định; các cơ sở sản xuất kinh doanh gây ô nhiễm môi trường (khí thải, tiếng ồn, nguồn nước) làm ảnh hưởng đến đời sống sinh hoạt của nhân dân.

f) Phòng chống tội phạm:

Là những thông tin phản ánh, tố giác về các đối tượng, băng nhóm có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự, tệ nạn xã hội (ma túy, cờ bạc, mại dâm, trộm cắp...) để lực lượng chức năng kịp thời phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý.

g) Thủ tục hành chính:

Là những phản ánh về thái độ ứng xử, hành vi chậm trễ, nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

3.2. Dân sinh, xã hội khác:

Là những phản ánh hiện trường về các vấn đề thiết yếu phục vụ đời sống sinh hoạt (như sự cố chập, cháy hệ thống điện, sự cố về hệ thống nước sinh hoạt, viễn thông,...) và các hành vi vi phạm pháp luật thuộc các lĩnh vực khác xảy ra tại địa điểm, thời điểm trên địa bàn tỉnh.

4. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường

a) Các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận thông qua ứng dụng iHungyen.

b) Thời gian: Ứng dụng hoạt động thông suốt, cho phép người dân gửi phản ánh liên tục 24/24 giờ, 07 ngày/tuần ngay khi có sự việc phát sinh.

V. Mô tả luồng tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường hiện trường

a) Luồng xử lý phản ánh hiện trường cấp xã/ phường

1. Ứng dụng iHungyen căn cứ vào vị trí địa lý để phân luồng tự động phản ánh hiện trường (PAHT) đồng thời về tài khoản của Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã nơi xảy ra sự việc.

2. Cán bộ tiếp nhận, điều phối của UBND xã (thường là Lãnh đạo UBND xã/ phường hoặc cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, điều phối phản ánh hiện trường) tiếp nhận thông tin phản ánh; xác minh độ chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận. Trường hợp không đủ điều kiện tiếp nhận, cần phản hồi lại chính xác lý do không đảm bảo và mô tả, hướng dẫn chi tiết cho cá nhân, tổ chức bổ sung thêm các nội dung cần thiết thông qua các hình thức tiếp nhận phản ánh. Trường hợp thuộc diện từ chối theo quy định tại **Mục IV.2. Điều kiện phản ánh hiện trường đáp ứng yêu cầu** của Hướng dẫn này thì thực hiện **từ chối tiếp nhận**.

3. Cán bộ tiếp nhận, điều phối của UBND cấp xã rà soát PAHT, phân loại phản ánh theo lĩnh vực. Nếu vượt thẩm quyền, thực hiện thao tác Từ chối xử lý, nêu rõ lý do (Ví dụ: Thuộc Sở Xây dựng, Điện lực...) để trả lại Tổ điều phối, xử lý phản ánh của Tỉnh.

4. Sau khi rà soát PAHT, nếu đúng thẩm quyền xử lý của cấp xã, Cán bộ tiếp nhận, điều phối của UBND xã có thể quyết định trực tiếp xử lý hoặc phân công, điều phối đến đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của phòng ban, đơn vị cấp dưới có thẩm quyền thụ lý (thường là Lãnh đạo phòng ban). Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể gửi yêu cầu bằng văn bản đến cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp xử lý. Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị thì thực hiện từ chối tiếp nhận, nêu rõ lý do và chuyển trả lại Đầu mối tiếp nhận.

Trường hợp phát hiện vụ việc có nguy cơ đe dọa nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe con người hoặc an ninh trật tự, UBND cấp xã liên hệ ngay cho đơn vị khẩn cấp (Công an, Y tế...), đồng thời cập nhật kết quả theo Mẫu trả lời trên hệ thống để người dân nắm bắt:

MẪU TRẢ LỜI

“Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

*[Đơn vị xử lý] đã nhận được phản ánh khẩn cấp của Quý [cá nhân/tổ chức] trên ứng dụng iHungyen. Qua rà soát, hệ thống đã chuyển ngay thông tin của Quý [cá nhân/tổ chức] đến **[Tên Đơn vị xử lý khẩn cấp]** để can thiệp kịp thời.*

Chân thành cảm ơn phản ánh của Quý [cá nhân/tổ chức] và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Mọi thắc mắc, Quý [cá nhân/tổ chức] vui lòng liên hệ Trung tâm theo [số điện thoại] để được hỗ trợ.

Chân thành cảm ơn phản ánh của Quý [cá nhân/tổ chức].

Trân trọng./."

5. Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận thông tin phản ánh và phân công cho cán bộ, nhân viên xử lý. Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của phòng, ban, đơn vị trực thuộc thì thực hiện từ chối tiếp nhận, nêu rõ lý do và chuyển trả lại Lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

6. Cán bộ, nhân viên được phân công xử lý phản ánh hiện trường, có trách nhiệm tiếp nhận, tổ chức xử lý theo quy định, cập nhật đầy đủ nội dung, kết quả xử lý trên hệ thống (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý) và báo cáo kết quả cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị. Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của cá nhân thì thực hiện từ chối tiếp nhận, nêu rõ lý do và báo cáo, chuyển trả lại Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị.

7. Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận kết quả xử lý từ cán bộ xử lý, kiểm duyệt và phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường hoặc trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt. Trường hợp nội dung, kết quả xử lý chưa bảo đảm yêu cầu, lãnh đạo phòng, ban, đơn vị có thể trực tiếp bổ sung, hoàn thiện hoặc yêu cầu cán bộ, nhân viên được phân công xử lý tiếp tục bổ sung, hoàn thiện trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét phê duyệt.

8. Trong trường hợp kết quả xử lý PAHT cần phê duyệt thêm bước nữa, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường. Trường hợp nội dung, kết quả xử lý chưa bảo đảm yêu cầu, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể trực tiếp bổ sung, hoàn thiện hoặc yêu cầu Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc được phân công xử lý tiếp tục bổ sung, hoàn thiện trước khi phê duyệt.

MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ

“Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề Quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý: nội dung đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể; đính kèm văn bản, tài liệu, hình ảnh, video clip liên quan để chứng minh kết quả xử lý]

Chân thành cảm ơn phản ánh của Quý [cá nhân/tổ chức] và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Trân trọng./”

Lưu ý: Lãnh đạo UBND cấp xã hoặc Lãnh đạo phòng, ban, cơ quan đơn vị trực thuộc đều có thể nhập thông tin kết quả xử lý PAHT và đăng tải kết quả PAHT tới người dân.

b) Luồng xử lý phản ánh hiện trường cấp tỉnh và Sở, ban, ngành

9. Tổ điều phối, xử lý phản ánh của Tỉnh tiếp nhận các hồ sơ do UBND cấp xã từ chối hợp lý; thực hiện điều phối (Chuyển xử lý) đến đúng đầu mối của các Sở, ban, ngành, doanh nghiệp công ích cấp tỉnh có thẩm quyền xử lý. Đối với phản ánh phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì Tổ điều phối, xử lý phản ánh của Tỉnh chủ trì trao đổi thống nhất phương án hoặc báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định giao 01 (một) cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý.

10. Sau khi rà soát PAHT, nếu đúng thẩm quyền xử lý của đơn vị mình, Cán bộ tiếp nhận, điều phối có thể quyết định trực tiếp xử lý hoặc phân công cho, điều phối đến đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của phòng ban, đơn vị cấp dưới có thẩm quyền thụ lý (thường là Lãnh đạo phòng ban).

11. Lãnh đạo cơ quan cấp tỉnh tiếp nhận thông tin từ Tổ điều phối, xử lý phản ánh của Tỉnh; tiến hành trực tiếp xử lý hoặc chuyển cho Trưởng phòng/ban chuyên môn trực thuộc.

- Trưởng phòng/ban tiếp nhận thông tin, tiến hành trực tiếp xử lý hoặc phân công cho Chuyên viên thụ lý.

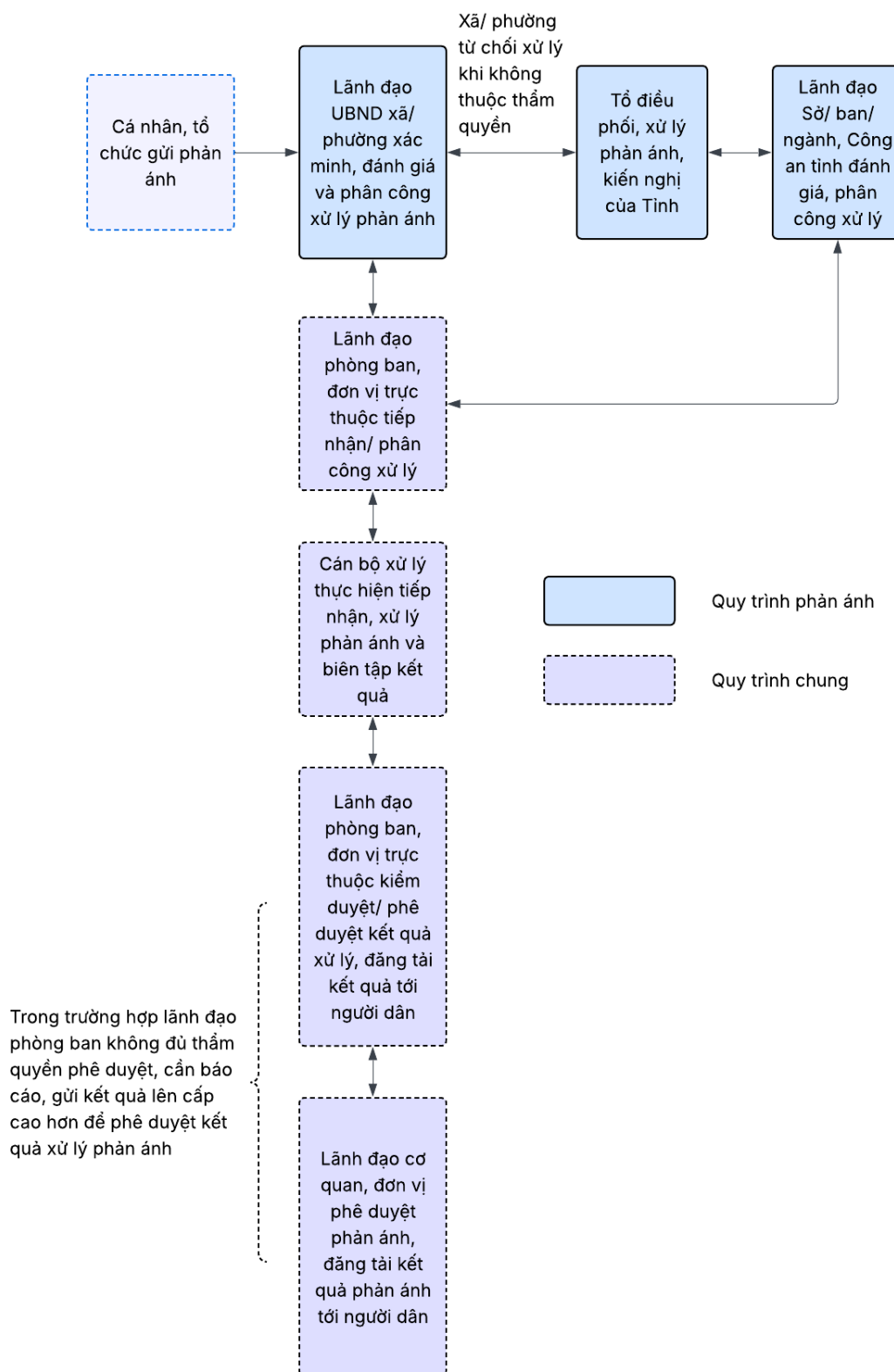
- Các bước thực hiện xử lý trong nội bộ Sở, ban, ngành, doanh nghiệp công ích cấp tỉnh hoặc trong nội bộ tỉnh thực hiện tương tự theo Mục V.a.5, V.a.6, V.a.7, V.a.8 (**V. Mô tả luồng tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường hiện trường**).

Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu được giữ bí mật thông tin người phản ánh và nội dung phản ánh, được sự thống nhất của cơ quan, đơn vị chức năng, kết quả xử lý phản ánh hiện trường được gửi đến từng tổ chức, cá nhân liên quan và không công khai kết quả xử lý.

Đối với các phản ánh hiện trường có nội dung liên quan đến bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý phát sinh thông tin, tài liệu liên quan thuộc phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước, việc thông báo kết quả xử lý phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước.

12. Quy trình xử lý phản ánh hiện trường thể hiện qua sơ đồ quy trình và mô tả chi tiết quy trình xử lý như sau:

12.1. Sơ đồ quy trình



Lưu ý: Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị; Lãnh đạo phòng ban, đơn vị trực thuộc; Cán bộ xử lý phản ánh có thể từ chối xử lý tới cấp cao hơn khi không thuộc thẩm quyền xử lý và nêu rõ lý do.

12.2. Mô tả chi tiết (Bao gồm Mục 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4):

12.2.1. Quy trình tiếp nhận phản ánh hiện trường hiện trường

1. *Xác minh thông tin phản ánh hiện trường hiện trường*

a) Bước 1: Cơ quan tiếp nhận phản ánh hiện trường thực hiện kiểm tra các điều kiện đáp ứng yêu cầu tại Mục IV.1 Hướng dẫn này; trường hợp phản ánh không bảo đảm theo yêu cầu, **cán bộ tiếp nhận** phản ánh hiện trường thực hiện **từ chối tiếp nhận** phản ánh của cá nhân, tổ chức.

b) Bước 2: Cơ quan tiếp nhận phản ánh có thể thực hiện xác minh thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức nếu chưa rõ, chưa đủ thông tin để phân loại, xác định thẩm quyền xử lý theo quy định.

2. *Tiếp nhận phản ánh hiện trường hiện trường*

a) Bước 1: Trường hợp việc xác minh thông tin tại Mục 12.2.1.1 không đảm bảo điều kiện tiếp nhận theo quy định tại Mục IV.1 Hướng dẫn này, **cán bộ tiếp nhận** phản ánh hiện trường **từ chối tiếp nhận** phản ánh hiện trường và nêu rõ lý do.

b) Bước 2: Trường hợp việc xác minh thông tin tại Mục 12.2.1.1 đảm bảo điều kiện tiếp nhận theo quy định tại Mục IV.1 Hướng dẫn này, **cán bộ tiếp nhận, điều phối** phản ánh hiện trường thực hiện **tiếp nhận** phản ánh hiện trường và điều phối đến phòng ban, đơn vị trực thuộc có thẩm quyền xử lý.

c) Bước 3: Trường hợp việc xác minh thông tin tại Mục 12.2.1.1 đảm bảo điều kiện tiếp nhận theo quy định tại Mục IV.1 Hướng dẫn này nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý của mình, **cán bộ tiếp nhận** phản ánh hiện trường thực hiện **chuyển cơ quan cấp trên** xử lý.

d) Thực hiện tiếp nhận và điều phối thông tin phản ánh **trong vòng 24 giờ** kể từ khi nhận phản ánh hiện trường, bao gồm cả thời gian xác minh thông tin phản ánh hiện trường (nếu có).

12.2.2. Quy trình xử lý phản ánh hiện trường hiện trường

1. Cơ quan tiếp nhận xử lý phản ánh hiện trường thực hiện theo 05 bước sau:

a) Bước 1: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh hiện trường trên ứng dụng iHungyen.

b) Bước 2: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị điều phối, giao các phòng chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh hiện trường để tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Lãnh đạo phòng ban xử lý phản ánh hiện trường thực hiện điều phối, giao cán bộ xử lý phản ánh hiện trường nghiên cứu, tham mưu xử lý.

d) Bước 4: Cá nhân xử lý phản ánh hiện trường cập nhật nội dung tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh hiện trường trên hệ thống.

e) Bước 5: Lãnh đạo phòng ban được giao xử lý phản ánh hiện trường duyệt

và thông báo kết quả xử lý phản ánh hiện trường trên hệ thống đến lãnh đạo cơ quan, đơn vị biết, theo dõi và đánh giá.

2. Trường hợp phản ánh có mức độ phức tạp, có sự tham gia của các cơ quan, đơn vị cùng cấp và tương đương:

a) Tại bước 1 của Mục 12.2.1.1: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị sau khi thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh hiện trường trên hệ thống; đồng thời gửi yêu cầu theo đường văn bản đến cơ quan, đơn vị cùng cấp phối hợp tham gia xử lý với vai trò phối hợp thực hiện.

b) Các cơ quan phối hợp tham gia xử lý thực hiện các bước theo Mục 12.2.2.1; gửi kết quả về cơ quan chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh hiện trường.

c) Kết quả trả lời sẽ được cơ quan chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị tổng hợp từ cơ quan, đơn vị phối hợp gửi về để thống nhất, trả lời trên ứng dụng iHungyen.

3. Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được công khai trên ứng dụng iHungyen.

4. Phân loại nội dung phản ánh hiện trường

- Mức độ phức tạp: Trường hợp nội dung phản ánh hiện trường liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị khác tham gia xử lý hoặc các vấn đề xử lý cần tuân thủ trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.

- Mức độ khẩn: Trường hợp nội dung phản ánh hiện trường liên quan đến thiên tai, dịch bệnh, tai nạn, trộm cướp, mất an toàn, an ninh, trật tự,... có tính chất nguy hiểm, cần xử lý khẩn cấp.

- Mức độ bình thường: Các trường hợp phản ánh hiện trường có tính chất khác.

5. Thời gian tiếp nhận, phân công xử lý phản ánh hiện trường (*Theo giờ hệ thống*):

TT	Đơn vị/ Cá nhân thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Cán bộ tiếp nhận, điều phối của UBND xã	Tiếp nhận thông tin phản ánh - Thực hiện tiếp nhận, kiểm tra thông tin phản ánh bảo đảm đầy đủ theo yêu cầu tại Mục IV của Hướng dẫn này; điện thoại cho người phản ánh để kiểm tra, xác minh thông tin cá nhân, nội dung phản ánh (nếu cần thiết); kiểm tra, chuẩn hóa, phân loại nội dung phản ánh theo quy ước thiết lập trên dịch vụ phản ánh hiện trường để tiến hành bước tiếp theo. - Nếu thông tin phản ánh thuộc các trường hợp quy định tại Mục IV của Hướng dẫn này thì từ chối phản ánh , biên tập nội	Không quá 24 giờ kể từ khi có phản ánh đến (Bao gồm cả thời gian tiếp nhận và điều phối Phản ánh hiện trường)

		dung lý do không tiếp nhận để trả lời tổ chức, cá nhân, đăng tải thông tin vào mục Không đủ điều kiện tiếp nhận trên dịch vụ phản ánh hiện trường. - Trong trường hợp chưa xác định được cơ quan xử lý phát sinh thì yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia dịch vụ phản ánh hiện trường. - Đối với phản ánh có nội dung phản ánh trung với phản ánh đang được cơ quan chức năng xử lý trên hệ thống, thực hiện thao tác gán trung với phản ánh đang được xử lý. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý, đầu mối tiếp nhận kích hoạt chức năng Từ chối, nêu rõ lý do chuyển trả lại Tổ điều phối, xử lý phản ánh của Tỉnh. - Trường hợp xét thấy vụ việc có nguy cơ đe dọa nghiêm trọng đến tính mạng, hoặc Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì thực hiện theo hướng dẫn tại mục V.a.4 Điều phối Phản ánh hiện trường - Điều phối đến đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của phòng ban, đơn vị cấp dưới có thẩm quyền thụ lý (thường là Lãnh đạo phòng ban).	
Bước 2	Lãnh đạo phòng, ban, cơ quan đơn vị trực thuộc	Tiếp nhận và phân công xử lý - Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận và phân công cán bộ, nhân viên xử lý. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý của phòng, ban, đơn vị trực thuộc, kích hoạt chức năng Từ chối xử lý trên hệ thống trong thời gian 24 tiếng kể từ khi có phản ánh đến, nêu rõ lý do chuyển trả lại Cán bộ tiếp nhận, điều phối của UBND xã.	Không quá 24 giờ kể từ khi có phản ánh đến
Bước 3	Cán bộ xử lý	Xử lý phản ánh hiện trường - Thực hiện tiếp nhận phân công, kiểm tra, xác minh và chọn Tiếp nhận xử lý trên hệ thống trong thời gian 24 tiếng kể từ khi có phản ánh đến; xử lý theo quy trình xử lý phản ánh hiện trường. Báo cáo kết quả xử lý cho Lãnh đạo phòng, ban, cơ quan	- Thời gian tiếp nhận xử lý: trong thời gian 24 tiếng kể từ khi có phản ánh đến. - Thời gian xử lý phản ánh hiện

		đơn vị trực thuộc. Đồng thời, cập nhật kết quả xử lý phản ánh lên hệ thống. - Thời gian xử lý phản ánh hiện trường: + Mức độ khẩn: Thực hiện trong 24 giờ kể từ khi tiếp nhận xử lý; + Mức độ thường: Thực hiện từ 24 giờ cho đến không quá 07 ngày (168 giờ) kể từ khi tiếp nhận xử lý; + Mức độ phức tạp: Thực hiện không quá 15 ngày (360 giờ) kể từ khi tiếp nhận xử lý; trong trường hợp cần xử lý theo quy trình, thủ tục được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật của lĩnh vực liên quan. - Sau khi biên tập kết quả xử lý, Cán bộ xử lý nhập kết quả trên hệ thống và thao tác Gửi phê duyệt để gửi kết quả cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị của mình phê duyệt kết quả. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý của cá nhân, trong vòng 24 tiếng kể từ khi có phản ánh đến, cán bộ xử lý kích hoạt chức năng Từ chối xử lý, nêu rõ lý do để trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc.	trường: + Mức độ khẩn: Thực hiện trong 24 giờ kể từ khi tiếp nhận xử lý; + Mức độ thường: Thực hiện từ 24 giờ cho đến không quá 07 ngày (168 giờ) kể từ khi tiếp nhận xử lý; + Mức độ phức tạp: Thực hiện không quá 15 ngày (360 giờ) kể từ khi tiếp nhận xử lý.
Bước 4	Lãnh đạo phòng, ban, cơ quan đơn vị trực thuộc	Kiểm duyệt kết quả xử lý: - Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận kết quả xử lý từ cán bộ xử lý, kiểm duyệt và trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt, thực hiện thao tác Gửi phê duyệt. - Trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, kích hoạt chức năng Trả lại xử lý, nêu rõ lý do để trả lại chuyên viên xử lý tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phòng, ban, đơn vị có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại chuyên viên xử lý. Phê duyệt kết quả xử lý: - Lãnh đạo phòng, ban, cơ quan đơn vị trực thuộc xem xét, phê duyệt kết quả xử lý từ Cán bộ xử lý và kích hoạt chức năng Phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của Cán bộ xử lý	Thời gian kiểm duyệt, trả lại xử lý, hoặc phê duyệt kết quả xử lý trong thời gian 24 tiếng kể từ khi nhận được kết quả xử lý phản ánh.
Bước 5	Lãnh đạo cơ	Phê duyệt kết quả xử lý - Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê	Thời gian phê duyệt kết quả xử

	quan, đơn vị xử lý	duyet kết quả xử lý từ lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc và kích hoạt chức năng Phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị. Đồng thời, công khai kết quả xử lý phản ánh tới người dân. - Trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, kích hoạt chức năng Trả lại xử lý, nêu rõ lý do để trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc. Trong trường hợp này, lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc.	lý trong thời gian 24 tiếng kể từ khi nhận được kết quả xử lý phản ánh.
--	--------------------	--	---

12.2.3. Phê duyệt và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường

1. Cập nhật kết quả xử lý phản ánh hiện trường: Sau khi nội dung xử lý phản ánh hiện trường có kết quả, cán bộ xử lý phản ánh có trách nhiệm cập nhật kết quả xử lý lên hệ thống. Khi cập nhật kết quả xử lý phản ánh hiện trường yêu cầu có tệp đính kèm (ảnh hoặc file) chứng minh cho việc xử lý, ví dụ như biên bản kiểm tra, hình ảnh hiện trường, văn bản phản hồi, giấy tờ liên quan...

2. Phê duyệt nội dung xử lý phản ánh hiện trường: Căn cứ vào nội dung xử lý phản ánh hiện trường của cán bộ xử lý phản ánh hiện trường trình người có thẩm quyền thực hiện phê duyệt hoặc từ chối phê duyệt nội dung xử lý phản ánh hiện trường:

- Nội dung xử lý phản ánh hiện trường đạt yêu cầu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị hoặc trưởng phòng ban thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường.

- Nội dung xử lý phản ánh hiện trường chưa đạt yêu cầu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị hoặc trưởng phòng ban thực hiện từ chối phê duyệt để cán bộ xử lý kiểm tra, rà soát tham mưu lại. Thời gian kiểm tra, rà soát tham mưu lại không quá **01 ngày (24 giờ)** kể từ khi nhận được nội dung từ chối trên ứng dụng iHungyen.

3. Công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Trưởng phòng ban căn cứ vào kết quả xử lý phản ánh hiện trường thực hiện phê duyệt công khai kết quả xử lý và chịu trách nhiệm về chất lượng, nội dung trả lời phản ánh hiện trường. Thời gian phê duyệt công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường không quá **01 ngày (24 giờ)** kể từ khi nhận được kết quả xử lý phản ánh hiện trường.

12.2.4. Đánh giá kết quả xử lý □

Tổ chức, cá nhân thực hiện chức năng đánh giá chất lượng xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan, đơn vị trực thuộc tỉnh theo các mức độ: hài lòng, chấp nhận được, chưa hài lòng và cung cấp thông tin đánh giá của cá nhân trên ứng dụng iHungyen.

Lưu ý: Mục 12.2.1, 12.2.2, 12.2.3, 12.2.4 là quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường chung cho các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm xử lý phản ánh

Mục 3. QUY TRÌNH THÔNG TIN TUYÊN TRUYỀN, CẢNH BÁO

I. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo cấp Tỉnh

1. Phạm vi thông tin truyền thông, cảnh báo: Toàn bộ người dân của tỉnh đã có tài khoản trên ứng dụng iHungyen.

2. Cơ quan quản lý: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên.

3. Đơn vị đầu mối thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên.

4. Nguồn cung cấp thông tin truyền thông, cảnh báo:

- Các văn bản, thông tin do Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc tham mưu, trình UBND tỉnh ban hành có nội dung thông tin phạm vi đến toàn bộ người dân của Tỉnh.

- Các văn bản, thông tin do Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc Tỉnh tạo ra thuộc lĩnh vực chuyên môn theo chức năng, nhiệm vụ được giao có nội dung thông tin phạm vi đến toàn bộ người dân của Tỉnh.

5. Quy trình cung cấp thông tin truyền thông, cảnh báo cấp Tỉnh:

Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc Tỉnh tạo các thông tin truyền thông, cảnh báo thuộc lĩnh vực chuyên môn theo chức năng, nhiệm vụ được giao, quy trình cụ thể như sau:

- Bước 01: Các Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc tạo ra thông tin cảnh báo, truyền thông.

- Bước 02: Các Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc biên tập, phê duyệt nội dung thông tin cảnh báo, truyền thông và gửi tới toàn bộ người dân Tỉnh trên ứng dụng iHungyen.

6. Sở, ban, ngành và các đơn vị chịu trách nhiệm toàn bộ trước Tỉnh về các thông tin, cảnh báo mà đơn vị đăng tải trên iHungyen.

II. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo thuộc cấp xã/ phường

1. Quy trình tuyên truyền, cảnh báo cấp xã.

- Phạm vi thông tin cảnh báo, truyền thông: Toàn bộ người dân trên địa bàn xã, phường đã có tài khoản trên ứng dụng iHungyen.

- Cơ quan quản lý: UBND xã, phường.

- Nguồn cung cấp thông tin cảnh báo: Các văn bản, thông tin do UBND các xã, phường ban hành hoặc tạo ra.

- Quy trình cung cấp thông tin truyền thông, cảnh báo cấp xã

+ Bước 01: UBND cấp xã tạo ra thông tin cảnh báo, truyền thông.

+ Bước 02: UBND cấp xã biên tập, duyệt nội dung thông tin cảnh báo, truyền thông và gửi tới toàn bộ người dân địa phương thuộc phạm vi quản lý trên ứng dụng iHungyen.

2. Cấp xã không thực hiện gửi thông tin truyền thông, cảnh báo cấp Tỉnh đã tạo để tránh trùng lặp, trùng nội dung gửi đến người dân. UBND các xã, phường chịu trách nhiệm toàn bộ trước Tỉnh về các thông tin, cảnh báo mà đơn vị đăng tải trên iHungyen.