

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN MUỜNG CHÀ**

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

Số: /UBND-VX

Mường Chà, ngày tháng 6 năm 2023

V/v triển khai thực hiện Quy chế về quản lý, vận hành IOC Điện Biên và Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường

Kính gửi:

- Các cơ quan, phòng ban, đoàn thể, đơn vị LLVT huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 882/STTTT-CĐS ngày 09/6/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc triển khai thực hiện Quy chế về quản lý, vận hành IOC Điện Biên và Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường; UBND huyện có ý kiến chỉ đạo như sau:

**1. Các cơ quan, phòng, ban, đoàn thể, đơn vị LLVT huyện; UBND các xã, thị trấn**

- Theo chức năng, nhiệm vụ có trách nhiệm hướng dẫn tuyên truyền Quy chế về quản lý, vận hành IOC Điện Biên và Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường tới toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, chiến sĩ và người lao động trên địa bàn huyện nắm được và triển khai thực hiện có hiệu quả (*Có đề cương tuyên truyền Quy chế kèm theo*).

- UBND xã, thị trấn đẩy mạnh công tác tuyên truyền, triển khai Quy chế về quản lý, vận hành IOC Điện Biên và Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường trên hệ thống loa truyền thanh tại các xã, bản theo hướng dẫn.

**2. Phòng Văn hoá và Thông tin, Trung tâm Văn hoá – Truyền thanh – Truyền hình huyện**

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc quá trình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị huyện và UBND các xã, thị trấn. Lựa chọn nội dung phù hợp, thực hiện lồng ghép tuyên truyền dưới nhiều hình thức, trên Cổng Thông tin điện tử huyện đảm bảo đa dạng, phong phú.

- Chủ động đẩy mạnh công tác tuyên truyền, triển khai Quy chế về quản lý, vận hành IOC Điện Biên và Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng thông tin điện tử của huyện, hệ thống loa truyền thanh tại các xã, bản; thời gian tuyên truyền phát sóng ít nhất 3 lần/tuần trở lên, đến hết 30/8/2023.

Nhận được văn bản này, UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, phòng ban, đoàn thể, đơn vị LLVT huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện nghiêm túc./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Sở Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Lưu: VT, VHHT.

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

**Nguyễn Quang Hợp**

**ĐỀ CƯƠNG**  
**TUYÊN TRUYỀN QUY CHẾ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**  
**TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

*(Kèm theo Công văn số /UBND-VX ngày /6/2023  
của UBND huyện Mường Chà)*

-----

Ngày 19/4/2023, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 663/QĐ-UBND về việc Ban hành Quy chế Tiếp nhận và Giải quyết phản ánh hiện trường trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường của Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Điện Biên.

- Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức gửi thông tin phản ánh tình hình thực tế tại hiện trường sự việc cần giải quyết đến cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh thông qua Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên (không bao gồm việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, giải đáp pháp luật);

- Phản ánh hiện trường khẩn là các phản ánh về thiên tai, hoả hoạn, tai nạn, trộm cướp, mất an ninh, trật tự cần phản ánh đến cơ quan Nhà nước tiếp nhận, giải quyết ngay.

1. Các cá nhân, tổ chức có thể thực hiện phản ánh hiện trường 24/24 giờ, 07 ngày/tuần, chính thức từ ngày 01/6/2023 thông qua một trong các hình thức sau:

- Sử dụng ứng dụng trên thiết bị di động thông minh, có tên: “**Điện Biên Smart**”; có thể tải về và cài đặt từ cửa hàng ứng dụng (App Store/CH Play) của hệ điều hành iOS và Android.

- Truy nhập và đăng thông tin phản ánh trên cổng thông tin tương tác: <https://phananh.dienbien.gov.vn>

- [Cần đăng ký và đăng nhập hệ thống để](#) thực hiện phản ánh hiện trường.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn vướng mắc đề nghị trao đổi với Sở Thông tin và Truyền thông để được hướng dẫn:

+ Đầu mối về kỹ thuật: Đ/c Vũ Trọng Nghĩa, Trưởng phòng Hạ tầng số, Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông; điện thoại: 0914 423 181.

+ Đầu mối về quy trình giải quyết: Đ/c Kiều Thanh Hòa, Phòng Chuyên đổi số; điện thoại: 0888 742 666.

2. Các cá nhân, tổ chức khi phản ánh hiện trường phải đảm bảo các yêu cầu:

- Nội dung phản ánh hiện trường phải phản ánh tình hình thực tế tại hiện trường sự việc có vấn đề bất cập, cần giải quyết đến cơ quan giải quyết trên địa bàn tỉnh, thuộc tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội và “*Không bao gồm việc khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật*”.

- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.

- Nội dung, hình ảnh, video, thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác. Đồng thời, phải chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường

- Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường phải cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có); Thông tin cá nhân, tổ chức phản ánh hiện trường sẽ được cơ quan tiếp nhận phản ánh giữ bí mật. Trong trường hợp cần dùng đến thông tin của cá nhân, tổ chức để phục vụ giải quyết phải được sự đồng ý của người phản ánh nhằm đảm bảo “*Không vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật Nhà nước*”.

Ngoài ra, cá nhân, tổ chức khi phản ánh hiện trường không vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng từ ngữ có tính chất thoá mạ, chỉ trích, quy chụp hoặc kích động và không đăng tải nhiều lần phản ánh về cùng một sự việc gây trùng lặp dữ liệu.

**3.** Cá nhân, tổ chức khi gửi phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Điện Biên sẽ được phân loại theo vị trí địa lý và nội dung phản ánh gửi đến cơ quan hành chính Nhà nước tương ứng chủ trì giải quyết. Tối đa không quá 06 ngày làm việc tính từ khi nhận được phản ánh hiện trường đúng quy định và phạm vi quản lý. Trường hợp quá 06 ngày chưa có câu trả lời, cơ quan giải quyết có trách nhiệm thông báo cho cá nhân, tổ chức phản ánh biết tình trạng đang giải quyết. Trong trường hợp đặc biệt, thời gian giải quyết có thể thay đổi phù hợp với nội dung, tính chất phản ánh hiện trường hoặc theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban Nhân dân tỉnh. Đối với phản ánh hiện trường khẩn, cơ quan giải quyết có trách nhiệm giải quyết ngay khi tiếp nhận.

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

**4.** Các phản ánh hiện trường không đúng nội dung, yêu cầu hoặc chưa rõ nội dung theo quy định; trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, cơ quan giải quyết sẽ trả lời trên hệ thống cho cá nhân, tổ chức việc không giải quyết thông tin phản ánh và nêu rõ lý do, đồng thời hướng dẫn gửi lại phản ánh hiện trường đúng theo quy định.

**5.** Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường có quyền phản hồi lại thông tin, nhằm làm rõ hơn kết quả giải quyết. Cơ quan giải quyết xem xét, đánh giá việc cần thiết tiếp tục làm rõ kết quả giải quyết. Đồng thời, cá nhân, tổ chức có quyền đánh giá kết quả giải quyết của cơ quan giải quyết với 3 tiêu chí sau: “*Hài lòng*”, “*Chấp nhận được*” và “*Không hài lòng*” trực tiếp trên Ứng dụng trên thiết bị di động thông minh “**Điện Biên Smart**” hoặc Cổng thông tin tương tác: <https://phananh.dienbien.gov.vn>

6. Đối với những phản ánh hiện trường vi phạm quy định, cơ quan giải quyết tiếp nhận phản ánh có thể ẩn phản ánh kiến nghị để giảm thiểu tác động tiêu cực tới cộng đồng, xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước và quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức. Phản ánh hiện trường bị ẩn không công khai nhưng được giám sát của Ủy ban Nhân dân tỉnh, cơ quan quản lý IOC và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để đảm bảo việc giải quyết phản ánh hiện trường được thực hiện nghiêm túc, không bỏ sót.

Nghiêm cấm việc lợi dụng chức năng ẩn phản ánh hiện trường để thoái thác trách nhiệm giải quyết./.