

Số: /TĐH-TĐDG

Điện Biên, ngày tháng 4 năm 2024

V/v tăng cường việc giải quyết phản ánh hiện trường tại các cơ quan, đơn vị

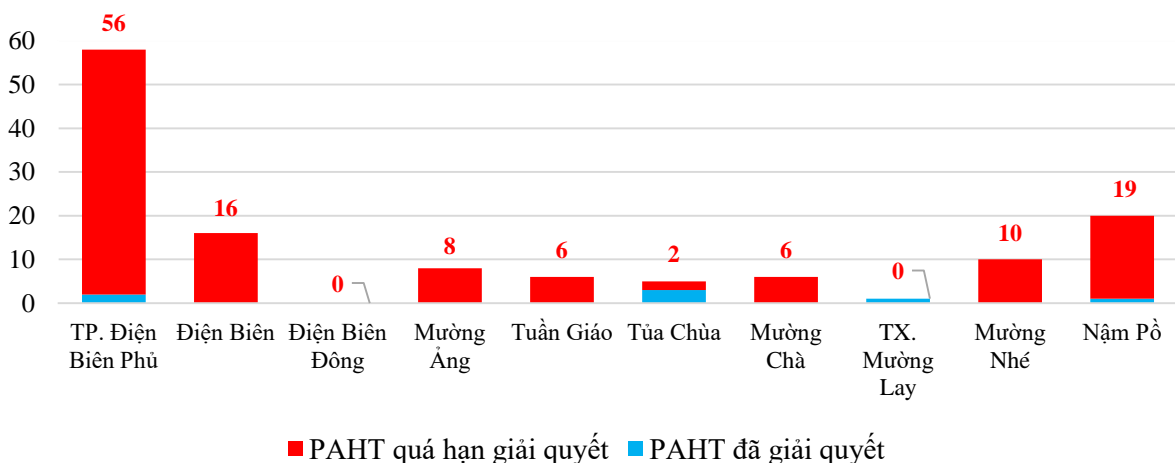
Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Căn cứ Quyết định số 662/QĐ-UBND ngày 19/4/2023 của UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành Trung tâm điều hành thông minh tỉnh Điện Biên; Quyết định số 663/QĐ-UBND ngày 19/4/2023 của UBND tỉnh 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; là giải pháp nhằm mục đích đề cơ quan Nhà nước tiếp nhận, giải quyết các vấn đề phản ánh bất cập trong xã hội. Theo phân cấp: Cá nhân, tổ chức khi gửi phản ánh hiện trường, Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên sẽ phân loại theo vị trí địa lý phản ánh hiện trường và chuyển tiếp qua Phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc (TDOffice) đến UBND cấp huyện tương ứng (Cơ quan chủ trì giải quyết).

Qua theo dõi Tổ điều hành IOC Điện Biên nhận thấy việc giải quyết phản ánh hiện trường của các cơ quan chủ trì, đơn vị được giao giải quyết chưa đảm bảo đúng theo Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường, cụ thể: Hiện có 130 phản ánh hiện trường của công dân đã chuyển đến cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết, trong đó 07 phản ánh đã giải quyết (chiếm 5,2%), **123 phản ánh chưa được giải quyết (chiếm 94,8%)**.



Stt	Cấp huyện	Tổng PAHT	Đã giải quyết	Quá hạn giải quyết	Tỷ lệ PAHT quá hạn giải quyết
1	Thành phố Điện Biên Phủ	58	2	56	96,6%
2	Huyện Điện Biên	16	0	16	100%
3	Huyện Điện Biên Đông	0	0	0	0%
4	Huyện Mường Ảng	8	0	8	100%
5	Huyện Tuần Giáo	6	0	6	100%
6	Huyện Tủa Chùa	5	3	2	40%
7	Huyện Mường Chà	6	0	6	100%
8	Thị Xã Mường Lay	1	1	0	0%
9	Huyện Mường Nhé	10	0	10	100%
10	Huyện Nậm Pồ	20	1	19	95%

Để đảm bảo việc giải quyết phản ánh hiện trường của công dân thực hiện đúng theo Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường (ban hành theo Quyết định số 663/QĐ-UBND ngày 19/4/2023 của UBND tỉnh), mục tiêu 100% các phản ánh hiện trường được giải quyết đúng quy định, Tổ Điều hành Trung tâm Điều hành thông minh (IOC) Điện Biên có một số đề nghị với các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ trì giải quyết như sau:

1. Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn, cá nhân chịu trách nhiệm tham mưu giải quyết phản ánh hiện trường thực hiện đảm bảo đúng theo Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường (Cụ thể: Điều 6, Điều 7, Điều 12 Quy chế ban hành theo Quyết định số 663/QĐ-UBND ngày 19/4/2023 của UBND tỉnh).

2. Một số nội dung cần chú ý:

- Thực hiện giải quyết phản ánh hiện trường theo **05 bước** quy định tại Khoản 1, Điều 7 của Quy chế.

- Các phản ánh hiện trường không đúng nội dung, yêu cầu hoặc chưa rõ nội dung quy định tại Điều 5 Quy chế, trong thời hạn **01 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được phản ánh, cơ quan giải quyết trả lời trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường 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 (*Nội dung trả lời công dân ham khảo mẫu gửi kèm Công văn này*).

- Thời gian giải quyết phản ánh hiện trường: theo quy định của từng cơ quan giải quyết nhưng tối đa không quá **06 ngày làm việc** kể từ thời điểm nhận được phản ánh hiện trường đúng quy định và phạm vi quản lý, trả lời. Trường hợp quá **06 ngày làm việc** chưa đủ điều kiện trả lời kiến nghị của công dân, cơ quan giải quyết có trách nhiệm thông báo (trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường) cho cá nhân, tổ chức phản ánh biết tình trạng đang giải quyết và ấn định thời gian giải quyết.

- Phản ánh hiện trường sẽ không được xoá khỏi Hệ thống (trừ các phản ánh hiện trường kiểm tra, thử nghiệm Hệ thống của cán bộ kỹ thuật thuộc Tổ Điều hành Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Điện Biên). Đối với các phản ánh hiện trường vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật Nhà nước, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục, sử dụng từ ngữ có tính chất thoá mạ, chỉ trích, quy chụp hoặc kích động sẽ được ẩn khỏi Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường theo Điều 9 Quy chế.

Trên đây là một số nội dung báo cáo và đề nghị tăng cường việc giải quyết phản ánh hiện trường, Tổ Điều hành Trung tâm Điều hành thông minh (IOC) Điện Biên kính gửi các cơ quan, đơn vị quan tâm phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Đ/c Giám đốc Sở;
- Phòng VHHT các huyện, tx, tp;
- Lưu: VT, CDS.

TỔ TRƯỞNG



PHÓ GIÁM ĐỐC
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
Phạm Thanh Nam

Mẫu trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân
(Kèm theo Công văn số /TĐH-TĐĐG ngày /4/2024 của Tổ Điều
hành Trung tâm điều hành thông minh tỉnh Điện Biên)

“Kính gửi Ông/Bà ...

Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Điện Biên (IOC Điện Biên) đã nhận được Phản ánh hiện trường của quý Ông/Bà.

Sau khi đánh giá nội dung, hiện tại cơ quan giải quyết chưa thực hiện xử lý Phản ánh hiện trường của quý Ông/Bà, nguyên nhân do chưa xác định được một số thông tin liên quan từ nội dung Phản ánh hiện trường.

Để cơ quan giải quyết có thêm thông tin về Phản ánh hiện trường phục vụ việc xử lý, đề nghị quý Ông/Bà cung cấp thêm thông tin sự việc và gửi lại Phản ánh hiện trường, các thông tin cần bổ sung như sau:

(1) ...

(2) ...

Hoặc xem lại hướng dẫn sử dụng tại mục “Hướng dẫn sử dụng” trên App
Trân trọng cảm ơn./.”.