

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

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

Số: /UBND-KGVX
V/v triển khai tiếp nhận, xử lý phản ánh,
kiến nghị của tổ chức, cá nhân
qua dịch vụ phản ánh hiện trường
trên địa bàn toàn tỉnh

Đắk Lắk, ngày tháng 5 năm 2023

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Căn cứ Quyết định số 1218/QĐ-UBND ngày 21/05/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp, quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng các dịch vụ Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk;

Xem xét Tờ trình số 49/TTr-STTTT ngày 29/4/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc triển khai tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ phản ánh hiện trường trên địa bàn toàn tỉnh, UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Giao UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai việc tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ phản ánh hiện trường trên địa bàn **bắt đầu từ ngày 15/5/2023**, gồm những nội dung sau:

a) Căn cứ tình hình thực tế, UBND các huyện, thị xã, thành phố thành lập “Tổ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường” (*Gọi tắt là Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị*) do Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố làm Tổ trưởng, thành viên là đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn.

b) Tổ xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

- Cập nhật danh sách cán bộ đầu mối tiếp nhận, cán bộ phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị của các phòng/ban chuyên môn, UBND xã/phường/thị trấn trực thuộc (*gọi tắt là Cơ quan xử lý*) và gửi văn bản về Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk (*viết tắt là DAK LAK IOC*) **trước ngày 20/5/2023** để cấu hình tài khoản đăng nhập, xử lý trên ứng dụng Đắk Lắk G và Cổng thông tin <http://ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh>.

- Thực hiện tiếp nhận và chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tới Cơ quan xử lý xuyên suốt 24/7 (24 giờ/ngày, 07 ngày/tuần) thông qua ứng dụng *Đắk Lắk G* hoặc Cổng thông tin <http://ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh>.

Trường hợp phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền của sở, ban, ngành hoặc UBND huyện, thị xã, thành phố khác thì chuyển trả phản ánh về DAK LAK IOC kèm theo đề nghị cơ quan, đơn vị xử lý để chuyển tiếp tới cơ quan, đơn vị đó.

- Thực hiện kiểm tra kết quả (bằng hình ảnh, văn bản) do Cơ quan xử lý

cung cấp và cập nhật lên hệ thống qua ứng dụng *Đắk Lắk G* hoặc cổng thông tin <http://ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh> để ĐAK LAK IOC thông báo tới tổ chức, công dân và đăng tải lên cổng thông tin <http://tuongtaccongdan.daklak.gov.vn>.

- Bảo đảm an toàn thông tin trong việc xử lý, lưu trữ dữ liệu về phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Đối với phản ánh kiến nghị khẩn cấp cần giải quyết tức thời như: Hỏa hoạn, tai nạn; trộm cướp; mất an toàn, an ninh, trật tự,... có thể chuyển phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị.

c) Thực hiện tuyên truyền đến người dân biết và cài đặt ứng dụng *Đắk Lắk trực tuyến* để gửi phản ánh, kiến nghị lên hệ thống Phản ánh hiện trường, đồng thời triển khai tới các đơn vị trực thuộc của đơn vị mình tiếp nhận, xử lý.

d) Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh của tổ chức, công dân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường trên các lĩnh vực sau: An toàn giao thông; An ninh trật tự; Hạ tầng đô thị; Trật tự đô thị; Môi trường; Quy định hành chính; Công vụ, công chức; Doanh nghiệp vướng mắc; An toàn thực phẩm; Đất đai, xây dựng; Hàng hóa, dịch vụ, tiêu dùng; Phản hồi thông tin báo nêu; Hiến kế xây dựng thành phố thông minh; Bảo vệ trẻ em; Các lĩnh vực khác thực hiện theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh tại từng thời điểm.

2. Giao các sở, ban, ngành chủ động phối hợp hỗ trợ UBND các huyện, thị xã, thành phố trong công tác xử lý phản ánh, kiến nghị khi có nội dung liên quan.

Các nội dung khác ngoài nội dung Công văn này tiếp tục thực hiện theo Quyết định số 1218/QĐ-UBND của UBND tỉnh; đồng thời, Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ Phản ánh hiện trường đã được Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn tại Công văn số 731/STTTT-IOC ngày 27/04/2023 (văn bản gửi kèm).

Nhận được Công văn này, các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện. Các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, chủ động liên hệ Sở Thông tin và Truyền thông (Ông Võ Nguyễn Hoàng Nam – Phó Giám đốc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh – Sở Thông tin và Truyền thông. ĐT: 0945289666) để được hỗ trợ, hướng dẫn giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ TT&TT (báo cáo);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (báo cáo);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể của tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- TTCN và CTTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX_(Nh-10b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tuấn Hà