

Số: 62/2026/QĐ-UBND

Huế, ngày 01 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin
phản ánh hiện trường thành phố Huế

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15;

Căn cứ Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 117/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 356/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP của Chính phủ ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực từ ngày 11 tháng 07 năm 2026 và thay thế Quyết định số 30/2022/QĐ-UBND ngày 05 tháng 07 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế và Quyết định số 52/2023/QĐ-UBND ngày 27 tháng 9 năm 2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 30/2022/QĐ-UBND ngày 05 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đoàn thể thành phố; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường vụ Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- CT và các PCT UBND thành phố;
- Báo và phát thanh, truyền hình Huế;
- Công TTĐT thành phố;
- Công báo thành phố;
- VP.UBND thành phố: CVP và các PCVP;
- Lưu: VT, TTr.

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



Trần Hữu Thùy Giang

QUY ĐỊNH

Triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế (Ban hành kèm theo Quyết định số 62/2026/QĐ-UBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố), trừ các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố tham gia khai thác, sử dụng hệ thống thông tin phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức;

b) Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh và tham gia tương tác trên hệ thống phản ánh hiện trường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thuộc Sở Khoa học và Công nghệ (sau đây viết tắt là Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh) thông qua việc ghi nhận trực tiếp hiện trường từ các ứng dụng trên nền tảng internet, mạng thông tin liên lạc khác.

2. Cổng thông tin tương tác là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng kết nối các kênh thông tin phản ánh và cập nhật kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan xử lý được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

a) Giao diện tương tác của cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước;

b) Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan nhà nước;

c) Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị;

d) Giao diện giám sát, tổng hợp tại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phục vụ hoạt động chỉ đạo điều hành lãnh đạo thành phố.

3. Cơ quan xử lý: là các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Huế; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được Ủy ban nhân dân thành phố giao hoặc có thẩm quyền xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố.

4. Nhân sự xử lý: là công chức, viên chức, người lao động thuộc cơ quan xử lý được Thủ trưởng cơ quan giao xử lý hoặc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân công thực hiện các nhiệm vụ tiếp nhận, xác minh, xử lý, trả lời và theo dõi phản ánh hiện trường theo quy trình tại các Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan xử lý.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.
7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.
8. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, chỉ đạo.

Chương II

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

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

1. Các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua ứng dụng di động: Hue-S (dịch vụ đô thị thông minh thành phố Huế).

2. Các kênh thông tin hỗ trợ

- a) Cổng thông tin tương tác: <https://tuongtac.hue.gov.vn>;
- b) Tổng đài đô thị thông minh: 19001075;
- c) Trang facebook đô thị thông minh: <https://facebook.com/hueioc>;
- d) Trang zalo đô thị thông minh: 0941260505;
- đ) Thư điện tử: dtm@hue.gov.vn.

3. Thời gian tiếp nhận Hệ thống Tổng đài và Phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24 giờ trong ngày, 07 ngày trong tuần. Để đảm bảo tính kịp thời và hiệu quả, việc tiếp nhận và xử lý được thực hiện theo từng khung thời gian như sau:

a) Thời gian từ 7 giờ 30 phút – 21 giờ 00 phút hằng ngày: Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện tiếp nhận, phân loại và phân phối phản ánh đến cơ quan xử lý theo Phụ lục 2 về Quy trình xử lý phản ánh hiện trường và Phụ lục 3 về Quy trình xử lý phản ánh theo thời gian thực;

b) Khung giờ từ 21 giờ 00 phút đến 07 giờ 30 phút sáng hôm sau:

- Đối với các phản ánh hiện trường thông thường, không có tính chất cấp bách: Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh thông qua ứng dụng Hue-S. Hệ thống tự động ghi nhận; việc tiếp nhận phân loại và phân phối đến cơ quan xử lý được thực hiện vào khung giờ làm việc tiếp theo;

- Đối với các trường hợp khẩn cấp, có tính chất nguy cấp, đe dọa trực tiếp đến tính mạng, sức khỏe hoặc tài sản của cá nhân, tổ chức như cháy nổ, chập chập điện, vỡ đường ống cấp thoát nước, tai nạn, thiên tai và các tình huống tương tự: Cá nhân, tổ chức chủ động liên hệ trực tiếp với cơ quan chức năng qua đường dây nóng chuyên ngành (*Cảnh sát 113; Phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ 114; Cấp cứu y tế 115*) hoặc Cơ quan, địa phương để được ứng cứu và xử lý kịp thời.

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác. Những vấn đề liên quan về tôn giáo, chính trị, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo nằm ngoài phạm vi xử lý theo quy trình phản ánh hiện trường.

3. Tài khoản gửi phản ánh phải được đăng ký và xác thực theo quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử, bảo đảm thể hiện đầy đủ họ và tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

4. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của các thông tin, tài liệu đã cung cấp.

5. Thông tin của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh được thu thập, quản lý, sử

dụng và bảo mật theo quy định của pháp luật. Trường hợp cần sử dụng thông tin để phục vụ công tác xác minh, xử lý phản ánh thì phải được sự đồng ý của cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của tổ chức gửi phản ánh, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Chương III

PHẢN ÁNH, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 6. Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện được đảm bảo thống nhất theo quy định tại Phụ lục II kèm theo Quy định này.

Điều 7. Gửi phản ánh

1. Cá nhân, tổ chức được phản ánh, góp ý qua hình thức phản ánh được quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy định này.

2. Cá nhân, tổ chức có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung phản ánh và phối hợp với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền khi được yêu cầu xác minh.

3. Cá nhân, tổ chức có quyền đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý.

4. Cá nhân, tổ chức có quyền tương tác bổ sung đối với các kết quả xử lý. Trong trường hợp không hài lòng hoặc nhận thấy chưa xử lý đảm bảo theo quy định thì có thể triển khai tạo phản ánh mới.

5. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh sử dụng công nghệ số, công nghệ thông minh để rà soát thông tin và tạo mới phản ánh trong trường hợp xác thực được nguồn tin.

Điều 8. Xác minh phản ánh

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tiến hành xác minh độ chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận.

2. Xác định phản ánh đảm bảo điều kiện tiếp nhận.

a) Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh đảm bảo yêu cầu theo quy định tại Điều 5 Quy định này;

b) Ảnh/video quay chụp được thực hiện trong vòng 24 giờ tính từ thời điểm gửi phản ánh;

c) Đối với các phản ánh có dấu hiệu vi phạm pháp luật phải đảm bảo các yêu cầu sau: hình ảnh, video được ghi nhận trong thời hạn không quá 10 ngày tính đến thời điểm gửi phản ánh; thông tin thời gian (ngày/giờ) phải được thể hiện rõ ràng, đầy đủ trên hình ảnh, video;

Vị trí, tọa độ phản ánh được xác định thông qua GPS.

3. Xác định phản ánh không đảm bảo điều kiện tiếp nhận.

a) Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh không đảm bảo các yêu cầu được quy định tại Điều 5 Quy định này;

b) Phản ánh không có nội dung, hình ảnh, video hoặc nội dung, hình ảnh, video không rõ ràng, không liên quan đến nội dung cần phản ánh;

c) Phản ánh có nội dung, hình ảnh, video được gửi nhiều lần hoặc lấy lại nội dung, hình ảnh, video ở phản ánh của cá nhân, tổ chức khác đang được xử lý hoặc đã được xử lý;

d) Phản ánh đang có yêu cầu bổ sung nội dung, hình ảnh, video nhưng hết thời hạn yêu cầu bổ sung mà cá nhân, tổ chức không bổ sung. Thời hạn yêu cầu bổ sung là 24 giờ kể từ khi có yêu cầu bổ sung;

đ) Phản ánh đang có yêu cầu bổ sung, điều chỉnh nhưng cá nhân, tổ chức không thực hiện theo hướng dẫn, cố tình gửi lại nhiều lần (trên 3 lần) nội dung không bổ sung, điều chỉnh;

e) Phản ánh có tính chất giải quyết mâu thuẫn giữa các cá nhân, lời lẽ mang tính kích động; gây ảnh hưởng đến uy tín của cá nhân/tổ chức; phản ánh có tính chất nhằm mục đích phục vụ lợi ích cho một cá nhân hoặc nhóm người, không mang tính cộng đồng;

g) Phản ánh không có dấu hiệu vi phạm; có nội dung không đúng sự thật; vu khống; mang tính chất gửi nhằm, dùng thử hệ thống; có hình ảnh hoặc video có dấu hiệu bị chỉnh sửa;

h) Phản ánh đang trong thời hạn xử lý mà cá nhân, tổ chức gửi lại phản ánh đó;

i) Phản ánh yêu cầu cần phải xác minh, cung cấp thêm thông tin, nội dung (gọi điện thoại, sms) nhưng việc xác minh không thành công. Thời hạn xác minh là 24 giờ kể từ khi nhận được phản ánh;

k) Theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức muốn hủy phản ánh đã gửi; chỉ hỗ trợ hủy phản ánh đối với những trường hợp chưa chuyển phản ánh đến các cơ quan xử lý;

l) Phản ánh mang yếu tố đơn thư đã được cá nhân, tổ chức gửi theo các hình thức khác đến các đơn vị liên quan để giải quyết;

m) Phản ánh có hồ sơ thủ tục, nội dung không chính chủ tài khoản của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh;

n) Không công khai những phản ánh không đủ điều kiện tiếp nhận có liên quan đến thông tin cá nhân;

4. Trong trường hợp phản ánh cần bổ sung, điều chỉnh hoặc không tiếp nhận phản ánh thì Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phải hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức hoặc thông báo lý do không tiếp nhận thông qua ứng dụng Hue-S.

5. Để thuận tiện cho quá trình xác minh nội dung phản ánh, khi cá nhân, tổ chức liên hệ với Tổng đài qua đường dây nóng của thành phố thì đầu số gọi vào **19001075** và đầu số Tổng đài gọi ra là **0888771075**.

6. Việc xác minh có thể áp dụng phương pháp thủ công bằng nhân sự hoặc công nghệ số.

Điều 9. Tiếp nhận phản ánh

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tiến hành tiếp nhận trong vòng 30 phút kể từ thời điểm xác minh thành công và đảm bảo điều kiện.

2. Trong quá trình tiếp nhận, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chỉnh sửa lại lỗi chính tả và các thể thức rõ ràng tạo thuận lợi cho đơn vị xử lý nhưng không làm thay đổi nội dung phản ánh.

3. Thực hiện tiếp nhận không công khai đối với các phản ánh hiện trường có tính chất nhạy cảm như: phản ánh có liên quan đến thông tin cá nhân, phản ánh tổ chức, cá nhân cụ thể đang chờ kết quả xử lý, phản ánh về xử lý vi phạm cần cơ quan chức năng xác định hành vi và mức độ vi phạm.

4. Thông tin cá nhân của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh được bảo mật theo quy định. Tất cả các trường hợp lộ lọt thông tin cá nhân đều được xem là vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Điều 10. Phân phối phản ánh

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện phân loại và chuyển phản ánh hiện trường đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý theo quy định. Việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi các phản ánh được chuyển trên Hệ thống là trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Toàn bộ thông tin phân phối được thực hiện bằng phương thức điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử. Phản ánh được phân phối trong vòng 30 phút sau khi tiếp nhận phản ánh.

3. Thông tin xử lý được cung cấp đồng thời cho các cơ quan quản lý cấp trên đối với những vấn đề không xử lý dứt điểm. Các cơ quan quản lý cấp trên có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo việc xử lý.

4. Trong trường hợp chưa xác định được cơ quan xử lý phát sinh thì kích hoạt yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia hệ thống phản ánh hiện trường của thành phố.

Tổ chức phân phối lại đến cơ quan xử lý mới đã tham gia hệ thống phản ánh hiện trường của thành phố theo quy định.

5. Trường hợp phản ánh liên quan đến nhiều đơn vị, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh và chuyển đến các cơ quan xử lý có liên quan theo quy định.

Điều 11. Xử lý phản ánh

1. Cơ quan, đơn vị tiếp nhận xác định thẩm quyền xử lý

a) Cơ quan xử lý chịu trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận thông tin trong vòng 30 phút sau khi phản ánh được phân phối đến;

b) Trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm nhận phản ánh, nếu xét thấy không thuộc thẩm quyền thì thực hiện kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời cung cấp thêm thông tin đơn vị có trách nhiệm xử lý. Nếu quá thời gian nêu trên, hệ thống sẽ khóa chức năng trả bước trước và cơ quan, đơn vị nhận phản ánh chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với cơ quan liên quan xử lý phản ánh. Mặc định thời gian quá hạn sẽ tính vào đơn vị nhận phản ánh;

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, các thành viên tham gia mạng lưới phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị tùy tình hình để triển khai việc tiếp nhận xử lý theo hình thức xử lý trực tiếp hoặc thông qua quy trình tham mưu;

d) Thời gian thực hiện theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc. Đối với các phản ánh phải thực hiện quy trình xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy phạm pháp luật liên quan; đồng thời thông tin phản hồi tình trạng xử lý.

2. Quản lý thành viên mạng lưới phản ánh hiện trường trên hệ thống

Các thành viên tham gia mạng lưới xử lý theo thẩm quyền phải được đăng ký trên hệ thống thông qua tài khoản quản trị của cơ quan xử lý dưới sự giám sát của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh. Hệ thống cho phép người đứng đầu cơ quan xử lý hoặc người được ủy quyền chủ động thêm mới, điều chỉnh, tạm khóa hoặc thay thế thành viên mạng lưới trực tiếp trên hệ thống mà không cần thực hiện thủ tục văn bản mỗi lần thay đổi.

3. Trả kết quả xử lý phản ánh hiện trường

Kết quả xử lý phải đảm bảo các điều kiện sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được kiểm tra theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục I kèm theo Quy định này, phải rõ ràng, đúng theo nội dung được phản ánh, kèm hình ảnh đã xử lý đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh. Thời gian thực hiện trong vòng 24 giờ ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh hiện trường;

b) Các phản ánh có yếu tố phức tạp, khách quan cần thêm thời gian để xác minh thông tin thì các cơ quan xử lý tiến hành kích hoạt chức năng Gia hạn xử lý,

đồng thời ghi rõ nội dung xử lý kiểm tra thực tế và thời gian cần gia hạn nhưng không vượt quá 07 ngày làm việc tiếp theo. Không thực hiện gia hạn đối với các phản ánh đã quá hạn xử lý;

c) Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật kết quả gia hạn, theo dõi kết quả gia hạn để đăng tải phản ánh theo quy định. Đồng thời sau khi đăng tải kết quả gia hạn nội dung phản ánh vẫn ở trạng thái Đang xử lý;

d) Phản ánh sau khi đã trả kết quả nhưng có thêm thông tin cần cập nhật, cơ quan, đơn vị xử lý thực hiện thao tác trao đổi, đồng thời liên hệ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để được cập nhật đến cá nhân, tổ chức.

Điều 12. Đăng tải thông tin kết quả xử lý phản ánh hiện trường

1. Đăng tải thông tin

a) Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được kiểm tra (*theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy định này*) trước khi công khai theo quy định của pháp luật có liên quan cho cá nhân, tổ chức phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 4 Quy định này;

b) Trường hợp các phản ánh hiện trường trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh hiện trường phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước.

2. Yêu cầu xử lý lại trong trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo

a) Trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo về hình thức, trình bày theo quy định tại Mẫu Thông tin kết quả xử lý ban hành kèm theo Phụ lục 1 của Quy định này, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh yêu cầu cơ quan xử lý rà soát, điều chỉnh và cập nhật lại kết quả xử lý trong vòng 30 phút kể từ thời điểm nhận được yêu cầu. Thông báo được gửi đến cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý thông qua tài khoản Hue-S, thư điện tử và tin nhắn SMS;

b) Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu về nội dung, thông tin chưa chính xác, thiếu hình ảnh hoặc video minh chứng đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh hoặc video, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện chuyển trả kết quả xử lý để cơ quan xử lý cập nhật, bổ sung và hoàn thiện trong thời hạn 01 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu. Quá thời hạn nêu trên mà cơ quan xử lý chưa cập nhật lại kết quả xử lý thì thời gian chậm cập nhật được tính là thời gian trễ hạn xử lý của cơ quan, đơn vị. Thông báo được gửi đến cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý thông qua tài khoản Hue-S, thư điện tử (Email) và tin nhắn SMS;

c) Trường hợp kết quả xử lý sau khi chuyển trả vẫn chưa bảo đảm yêu cầu, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tiếp tục chuyển trả kết quả xử lý và liên hệ cơ quan, đơn vị xử lý thông qua đầu số dùng chung của thành phố

0888771075 để phối hợp xử lý. Tổ chức, cá nhân được phân công xử lý có trách nhiệm tiếp nhận cuộc gọi từ đầu số nêu trên. Trường hợp liên hệ 03 lần trong thời gian 03 ngày làm việc nhưng không nhận được phản hồi thì Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để xem xét trách nhiệm trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao. Các cuộc gọi được ghi âm, lưu trữ trên hệ thống làm căn cứ phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị theo quy định.

Điều 13. Đánh giá mức độ hài lòng và tương tác kết quả xử lý

1. Kết quả xử lý phản ánh được công khai theo quy định.

2. Cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm theo dõi mức độ hài lòng được cá nhân, tổ chức đánh giá. Trường hợp cá nhân, tổ chức đánh giá "Không hài lòng" hoặc có yêu cầu làm rõ kết quả xử lý thì cơ quan, đơn vị xử lý có trách nhiệm tương tác, giải trình và làm rõ nội dung phản ánh trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu tương tác.

3. Cá nhân, tổ chức có quyền tiếp tục tương tác đối với các kết quả xử lý; cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm trả lời, làm rõ các nội dung thuộc phạm vi quản lý theo quy định.

4. Mọi cá nhân, tổ chức đều có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 03 tiêu chí sau:

- a) Hài lòng;
- b) Chấp nhận;
- c) Không hài lòng.

Điều 14. Tiếp nhận các phản ánh chuyển các cơ quan chức năng theo dõi.

1. Đối với các phản ánh nếu nội dung và hình ảnh chưa đủ căn cứ liên quan để chuyển xử lý, phản ánh về tình trạng trộm cắp, cướp giật,... nhưng đã quá thời điểm xảy ra và không đủ yếu tố xử lý khẩn cấp thì Trung tâm sẽ tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi, nắm tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn thành phố.

2. Đối với các phản ánh góp ý của các cá nhân, tổ chức mang tính chất xây dựng về các lĩnh vực trên địa bàn thành phố, Trung tâm sẽ tiến hành tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi các góp ý.

Điều 15. Chuyên mục “Hỏi cơ quan Nhà nước”

1. Chuyên mục “Hỏi cơ quan Nhà nước” là kênh tiếp nhận các câu hỏi của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về những vấn đề liên quan đến quy định của pháp luật, thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc, dịch vụ công, quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh có trách nhiệm tiếp nhận, rà soát, phân loại và chuyển các câu hỏi thuộc thẩm quyền giải đáp đến cơ quan, đơn vị có liên quan để trả lời theo quy định.

3. Đối với các câu hỏi chưa đầy đủ thông tin hoặc chưa đủ cơ sở để chuyển cơ quan có thẩm quyền giải đáp, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện nội dung thông tin cần thiết thông qua Hệ thống.

4. Cơ quan, đơn vị được chuyển câu hỏi có trách nhiệm nghiên cứu, trả lời hoặc hướng dẫn theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao và cập nhật kết quả trên Hệ thống trong thời hạn quy định.

5. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh trong việc tiếp nhận, giải đáp, cung cấp thông tin và cập nhật kết quả trả lời đối với các câu hỏi được chuyển trên Hệ thống.

Điều 16. Phối hợp xử lý phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý

Đối với các phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý cần phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền theo chỉ định của Ủy ban nhân dân thành phố trong việc xử lý, áp dụng quy trình phối hợp xử lý như sau:

1. Bước 1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tiếp nhận phản ánh theo Điều 9 của Quy định này.

2. Bước 2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chuyển phản ánh cho cơ quan được chỉ định phối hợp để xác định nội dung và cơ quan có thẩm quyền xử lý. Trong thời gian 24 giờ, cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

3. Bước 3. Căn cứ nội dung phản hồi của cơ quan được chỉ định phối hợp, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối và giám sát việc xử lý của các cơ quan xử lý theo quy định tại Điều 10, Điều 11 Quy định này.

4. Bước 4. Sau khi có kết quả xử lý của cơ quan xử lý, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh chuyển kết quả cho cơ quan được chỉ định phối hợp để xin ý kiến thống nhất trước khi công khai kết quả.

Trong thời gian 24 giờ, cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh:

a) Trường hợp cơ quan được chỉ định phối hợp thống nhất với kết quả xử lý, chuyển qua Bước 5;

b) Trường hợp cơ quan được chỉ định phối hợp chưa thống nhất với kết quả xử lý, thực hiện lại Bước 3.

5. Bước 5. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh biên tập và công khai kết quả xử lý theo Điều 12 Quy định này.

Điều 17. Xử lý phản ánh theo thời gian thực (*Phụ lục III kèm theo Quy định này*)

1. Xử lý phản ánh tức thời

Đối với các phản ánh thuộc trường hợp phải xử lý tức thời như: Thiên tai; hỏa hoạn; cháy nổ; bom mìn; tai nạn; trộm cướp; gây mất an toàn, an ninh, trật tự địa bàn thì áp dụng quy trình xử lý như sau:

a) Bước 1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh xác minh và tiếp nhận phản ánh ngay, chậm nhất trong vòng 05 phút;

b) Bước 2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh kích hoạt phân phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền thông qua các hình thức sau:

- Tự động;
- Gọi điện thoại trực tiếp;
- Ứng dụng di động Hue-S;

c) Bước 3. Cơ quan xử lý xác nhận thông tin phản ánh được gửi đến, chậm nhất trong vòng 05 phút và triển khai xử lý theo quy trình xử lý phản ánh tức thời của đơn vị;

d) Bước 4. Cơ quan xử lý cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý chậm nhất trong vòng 01 giờ kể từ khi có kết quả xử lý; thời hạn trả kết quả không quá 24 giờ của ngày làm việc.

Trường hợp việc giải quyết phản ánh liên quan xử phạt vi phạm hành chính thì thời gian xử lý thực hiện theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Ủy ban nhân dân thành phố Huế;

đ) Bước 5. Biên tập và công khai kết quả xử lý thực hiện theo Điều 12 Quy định này.

2. Tiếp nhận, xử lý thông tin chuyển tiếp từ Tổng đài 19001075

Nhận cuộc gọi từ cá nhân, tổ chức qua Tổng đài 19001075 hỗ trợ kịp thời các tình huống khẩn cấp như: Công tác phòng, chống dịch bệnh; thiên tai, bão lụt; an ninh trật tự; Tổng đài sẽ chuyển tiếp cuộc gọi đến địa phương hỗ trợ trao đổi, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thì áp dụng quy trình như sau:

a) Bước 1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tiếp nhận cuộc gọi đến từ cá nhân, tổ chức; trong vòng 20 giây thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi đến địa phương;

b) Bước 2. Nhân sự xử lý của địa phương có trách nhiệm tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ Tổng đài một cách kịp thời và nhanh chóng;

- Trong trường hợp đúng thẩm quyền của địa phương, nhân sự hỗ trợ trao đổi trực tiếp và hướng dẫn cá nhân, tổ chức;

- Trong trường hợp tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ Tổng đài 19001075 mà nội dung không đúng thẩm quyền xử lý của địa phương, xin vui lòng gọi lại Tổng đài 19001075 để phản hồi kịp thời.

3. Phối hợp xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp

Cá nhân, tổ chức trong trường hợp nguy hiểm cần được hỗ trợ khẩn cấp có thể nhấn nút SOS chuyển cuộc gọi khẩn đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh trong trường hợp: Tai nạn, bão lụt, thiên tai, hỏa hoạn thì áp dụng ngay quy trình xử lý ứng cứu khẩn cấp như sau:

a) Bước 1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh liên hệ cá nhân, tổ chức để tiếp nhận ngay các thông tin chậm nhất trong 5 phút;

b) Bước 2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh liên hệ cơ quan xử lý liên quan thông qua hình thức gọi điện trực tiếp;

c) Bước 3. Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin, chậm nhất trong vòng 30 phút cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp của đơn vị;

d) Bước 4. Cơ quan xử lý hỗ trợ cá nhân, tổ chức và liên hệ thông báo kết quả đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh;

đ) Bước 5. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh liên hệ lại người dân xác nhận kết quả hỗ trợ ứng cứu.

4. Xử lý cảnh báo tức thời

Các hành vi vi phạm được phát hiện, cảnh báo thông qua hệ thống Camera AI, Cảm biến IoT và các hệ thống giám sát thuộc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh được thực hiện xử lý theo quy trình cảnh báo tức thời trên nền tảng số thì áp dụng quy trình xử lý như sau:

a) Bước 1. Hệ thống giám sát tự động ghi nhận, xác minh và chuyển thông tin cảnh báo đến cơ quan, đơn vị, địa phương có thẩm quyền xử lý. Nội dung cảnh báo bao gồm hình ảnh, video, vị trí, thời gian xảy ra vụ việc và các dữ liệu liên quan khác phục vụ công tác xử lý, giám sát;

b) Bước 2. Cán bộ được phân công trực xử lý có trách nhiệm tiếp nhận, xác nhận thông tin cảnh báo trên hệ thống Hue-S trong thời hạn 05 phút kể từ thời điểm nhận được cảnh báo và tổ chức xử lý theo thẩm quyền;

c) Bước 3. Cơ quan, đơn vị, lực lượng được phân công xử lý có trách nhiệm kịp thời tiếp cận hiện trường để kiểm tra, xử lý vụ việc. Thời gian tiếp cận và xử lý hiện trường không quá 60 phút kể từ thời điểm tiếp nhận cảnh báo, trừ trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do khách quan;

d) Bước 4. Kết quả xử lý phải được cập nhật trên hệ thống Hue-S ngay sau khi hoàn thành xử lý vụ việc và kèm theo hình ảnh, video hoặc dữ liệu chứng

minh kết quả xử lý theo quy định. Kết quả xử lý được phân loại như sau:

- Đã xử lý hoàn thành;
- Cơ sở tự khắc phục;
- Cảnh báo không chính xác.

đ) Bước 5. Lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương theo thẩm quyền được sử dụng hệ thống Hue-S để theo dõi, giám sát tình hình vi phạm, tiến độ và kết quả xử lý trên địa bàn thành phố; kịp thời chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá hiệu quả xử lý của các cơ quan, đơn vị, lực lượng liên quan.

Điều 18. Tiếp nhận điện thoại trong mạng lưới hệ thống phản ánh hiện trường

1. Tất cả các cuộc gọi đi và đến từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thông qua Tổng đài 19001075 đều được ghi âm.

2. Khi có cuộc gọi đến từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh yêu cầu các cơ quan, cơ quan xử lý có trách nhiệm tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin do Trung tâm chuyển đến. Trong trường hợp chưa thể nhận cuộc gọi, cần liên hệ lại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để phối hợp trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị không nhận cuộc gọi từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh quá 03 lần sẽ là một trong các căn cứ để xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ theo quy định.

Điều 19. Xử lý các hành vi sai phạm quy định về phản ánh hiện trường

1. Đối với cá nhân, tổ chức gửi phản ánh

a) Tạm ngừng quyền sử dụng tài khoản phản ánh hiện trường trong vòng 01 tháng đối với cá nhân, tổ chức cố tình gửi nội dung, hình ảnh, video phản ánh không đúng sự thật gây ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác;

b) Tạm ngừng quyền tương tác trong vòng 01 tháng nếu cá nhân, tổ chức có nội dung tương tác vi phạm từ 03 lần trở lên trong 01 tháng.

2. Đối với cơ quan, tổ chức xử lý phản ánh

a) Trường hợp cơ quan, tổ chức xử lý phản ánh quá hạn, hệ thống gửi thông báo qua tài khoản Hue-S, thư điện tử và tin nhắn SMS đến lãnh đạo đơn vị, cán bộ phê duyệt, cán bộ xử lý và lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố phụ trách để theo dõi, chỉ đạo;

b) Trường hợp cơ quan xử lý dùn đẩy trách nhiệm, không phối hợp xử lý hoặc có hành vi gây chậm trễ, không xử lý dứt điểm phản ánh hiện trường; nhiều lần không trả lời tương tác của cá nhân, tổ chức; không tiếp nhận hoặc không phản hồi các cuộc gọi từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh quá 03 lần trong

thời gian 03 ngày làm việc thì Trung tâm tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để xem xét, xử lý và đồng thời tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị để cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, cải cách hành chính hằng năm theo quy định.

Điều 20. Bảo đảm hoạt động của Hệ thống Tổng đài 19001075

1. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng Hệ thống Tổng đài 19001075 có trách nhiệm cung cấp thông tin trung thực, sử dụng đúng mục đích và tuân thủ các quy định của pháp luật.

2. Không được sử dụng Hệ thống Tổng đài 19001075 để thực hiện các hành vi làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của hệ thống, bao gồm hành vi sử dụng chức năng SOS không đúng mục đích, cung cấp thông tin sai sự thật, sử dụng ngôn từ xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cá nhân, tổ chức hoặc thực hiện các hành vi khác vi phạm quy định của pháp luật.

3. Trường hợp phát hiện các cuộc gọi hoặc thông tin có dấu hiệu ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của Hệ thống Tổng đài 19001075, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh có trách nhiệm ghi nhận, lưu trữ thông tin, dữ liệu liên quan và chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Việc quản lý, lưu trữ dữ liệu cuộc gọi, cung cấp thông tin và xử lý các hành vi có liên quan đến việc sử dụng Hệ thống Tổng đài 19001075 được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu; thực hiện việc lưu trữ theo quy định về lưu trữ điện tử.

2. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định điểm b khoản 1 Điều 12 Quy định này).

3. Các cơ quan xử lý triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các đơn vị để thực hiện việc kết nối, liên thông dữ liệu về hệ thống.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế vận hành ổn định, thông suốt.
2. Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế.
3. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý phản hồi các phản ánh của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.
4. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho các nhân sự của các cơ quan xử lý để vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế.
5. Chỉ đạo Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.
6. Hướng dẫn các cơ quan xử lý đối với các vấn đề liên quan đến kỹ thuật công nghệ, tổ chức kết nối, liên thông dữ liệu từ các hệ thống phần mềm liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức về hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế.
7. Định kỳ hằng tháng (trước ngày 20 hằng tháng), hằng quý (trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý), hằng năm (trước ngày 20/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để xem xét, chỉ đạo xử lý.
8. Định kỳ hằng năm (trước ngày 30/11), tổng hợp gửi kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức đến Sở Nội vụ (nếu có yêu cầu) để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính; làm cơ sở cho việc xét đề nghị công nhận danh hiệu thi đua và khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân.
9. Đề xuất trình Ủy ban nhân dân thành phố bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại thành phố Huế.
10. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Bổ sung kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hằng năm của thành phố.

2. Sử dụng kết quả xử lý phản ánh hiện trường làm cơ sở cho việc xét đề nghị công nhận danh hiệu thi đua và khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân.

3. Sử dụng các chỉ số về kết quả xử lý phản ánh hiện trường làm tiêu chí thành phần trong đánh giá KPI hằng năm đối với đơn vị và người đứng đầu đơn vị, bao gồm:

a) Tỷ lệ phản ánh được xử lý đúng hạn trên tổng số phản ánh được phân phối đến đơn vị trong năm (tính theo phần trăm);

b) Tỷ lệ kết quả xử lý được cá nhân, tổ chức đánh giá "Hài lòng" hoặc "Chấp nhận" trên tổng số phản ánh đã trả kết quả (tính theo phần trăm);

c) Số lần đơn vị bị ghi nhận vi phạm quy định về thời hạn xử lý, không nhận cuộc gọi phối hợp, đùn đẩy trách nhiệm theo tổng hợp của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh;

d) Các chỉ số nêu tại điểm a, b, c khoản này do Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, cung cấp cho Sở Nội vụ trước ngày 30/11 hằng năm; Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố xem xét xác định trọng số và tích hợp vào bộ tiêu chí đánh giá KPI hiện hành của thành phố.

Điều 24. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Sở Tài chính căn cứ khả năng cân đối ngân sách chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước cho việc triển khai thực hiện các nội dung của Quy định này theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Điều 25. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý

1. Các cơ quan xử lý có văn bản cử ít nhất một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mỗi ban đầu, đăng ký trên hệ thống và cung cấp thông tin cho Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh. Sau lần đăng ký ban đầu, việc bổ sung, điều chỉnh, thay thế nhân sự xử lý được thực hiện trực tiếp trên hệ thống thông qua tài khoản quản trị của cơ quan xử lý theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Quy định này, không yêu cầu văn bản mỗi lần thay đổi nhân sự thông thường. Trường hợp thay đổi người đứng đầu hoặc có biến động nhân sự lớn ảnh hưởng đến toàn bộ mạng lưới, trong vòng 07 ngày phải cập nhật trên hệ thống và có văn bản thông báo.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet, các thiết bị thông minh) để kết nối các thiết bị này vào hệ thống.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thành phố Huế, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh thành phố Huế văn minh, sạch đẹp.

5. Chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật và theo phân công nhiệm vụ liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

6. Người đứng đầu cơ quan xử lý chịu trách nhiệm trực tiếp về kết quả thực hiện các chỉ tiêu xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị. Kết quả này là một trong các tiêu chí góp phần đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xếp loại chất lượng hằng năm của người đứng đầu theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức và các quy định của Ủy ban nhân dân thành phố Huế.

Điều 26. Trách nhiệm của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh

1. Xây dựng và thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, luân chuyển ý kiến của tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức được nêu tại khoản 1 và khoản 2 Điều 4 Quy định này.

2. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn quy định.

3. Định kỳ hằng tuần, tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân thành phố và Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố có phương án chỉ đạo xử lý.

4. Định kỳ hằng quý, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của cá nhân, tổ chức đến Sở Nội vụ và Sở Khoa học và Công nghệ để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin.

5. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

6. Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi phản ánh cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, góp ý phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu và được sự đồng ý của người phản ánh.

7. Đề xuất lãnh đạo Sở Khoa học và Công nghệ trình Ủy ban nhân dân thành phố bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận ý kiến của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại thành phố Huế.

8. Chủ trì lập dự trù kinh phí hằng năm để duy trì, vận hành hiệu quả, ổn định hệ thống phản ánh hiện trường.

Điều 27. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua phản ánh hiện trường để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thì tùy theo mức độ sai phạm phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm xem xét xử lý theo quy định.

Điều 28. Tổ chức thực hiện

Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy định này trên địa bàn thành phố Huế.

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu phát sinh các vấn đề mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ, các cơ quan, đơn vị gửi ý kiến về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo, trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh cho phù hợp với thực tế./.

Phụ lục I
MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 62/2026/QĐ-UBND)

Kính gửi: Quý Ông/Bà.

Vấn đề quý Ông/Bà phản ánh, [Cơ quan 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 hình ảnh hoặc clip, file đính kèm chứng minh kết quả xử lý]

Chân thành cảm ơn quý Ông/Bà.

Trân trọng./.

Phụ lục II
QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 62/2026/QĐ-UBND)

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Tiếp nhận phản ánh Thực hiện xác minh, tiếp nhận phản ánh.	30 phút
Bước 2	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Phân phối phản ánh Xác định nội dung phản ánh và phân phối cho cơ quan chức năng có thẩm quyền.	30 phút
Bước 3	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận xử lý Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh.	30 phút
Bước 4	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh: - Trong trường hợp đúng thẩm quyền, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy định này);	06 ngày
		- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời hỗ trợ ghi rõ cơ quan xử lý đúng để Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.	24 giờ

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 5	Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý	Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường: - Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phê duyệt kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phê duyệt có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý; - Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phê duyệt thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị.	24 giờ
Bước 6	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.	Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường Thực hiện kiểm tra, biên tập lại nội dung theo đúng quy định và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường.	01 giờ

Phụ lục III
QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH THEO THỜI GIAN THỰC
(Ban hành kèm theo Quyết định số 62/2026/QĐ-UBND)

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
1. Xử lý phản ánh tức thời			
Bước 1	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Tiếp nhận thông tin phản ánh tức thời Thực hiện xác minh và tiếp nhận thông tin	05 phút
Bước 2	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Phân phối tức thời Phân phối ngay cho cơ quan xử lý	
Bước 3	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận xử lý Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh.	05 phút
		Xử lý tức thời Cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý phản ánh trường hợp tức thời của đơn vị	
Bước 4	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Cập nhật kết quả xử lý tức thời	01 giờ
		Phê duyệt kết quả xử lý tức thời	24 giờ
Bước 5	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.	Biên tập và công khai kết quả xử lý tức thời Thực hiện kiểm tra, biên tập lại nội dung theo đúng quy định và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường.	30 phút

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
2. Tiếp nhận, xử lý thông tin chuyển tiếp từ Tổng đài 19001075			
Bước 1	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Tiếp nhận cuộc gọi đến từ cá nhân, tổ chức với các tình huống khẩn cấp như: Công tác phòng, chống dịch bệnh; thiên tai, bão lụt,...	20 giây
Bước 2	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Nhân sự xử lý tiếp nhận cuộc gọi có trách nhiệm nhận cuộc gọi chuyển tiếp kịp thời và nhanh chóng. - Đúng thẩm quyền của địa phương, nhân sự hỗ trợ trao đổi trực tiếp và hướng dẫn cá nhân, tổ chức. - Không đúng thẩm quyền: Nhân sự xử lý liên hệ lại Tổng đài 19001075 để phản hồi lại thông tin kịp thời.	Ngay khi nhận thông tin
3. Phối hợp xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp			
Bước 1	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Tiếp nhận thông tin ứng cứu SOS Thực hiện xác minh, tiếp nhận thông tin cần ứng cứu SOS	05 phút
Bước 2	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Phối hợp xử lý thông tin ứng cứu SOS Gọi điện thoại trực tiếp liên hệ cơ quan xử lý liên quan để thông tin về nội dung ứng cứu SOS.	Ngay sau khi xác minh
Bước 3	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận xử lý - Thực hiện tiếp nhận thông tin cần ứng cứu từ Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh. - Cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp của đơn vị	Ngay khi nhận thông tin
Bước 4	Nhân sự xử lý thuộc các cơ	Hỗ trợ ứng cứu	Ngay khi nhận thông tin

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
	quan xử lý	- Cơ quan xử lý hỗ trợ cá nhân, tổ chức. - Liên hệ thông báo kết quả đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.	
Bước 5	Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Xác nhận kết quả hỗ trợ ứng cứu Liên hệ lại người dân và xác nhận về vấn đề đã được hỗ trợ.	Sau khi nhận kết quả từ cơ quan xử lý
4. Xử lý cảnh báo tức thời			
Bước 1	Hệ thống giám sát, cảnh báo thuộc Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh	Ghi nhận cảnh báo Thông qua hệ thống Camera AI, Cảm biến IoT và các hệ thống giám sát	Theo thời gian thực
		Chuyển cảnh báo tự động Dựa trên dữ liệu địa lý và thẩm quyền được lập trình sẵn	
Bước 2	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp nhận, xác nhận thông tin cảnh báo và tổ chức xử lý theo thẩm quyền	05 phút
Bước 3	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Tiếp cận hiện trường để kiểm tra, xử lý vụ việc Đảm bảo tức thời, nhanh chóng	60 phút
Bước 4	Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý	Cập nhật kết quả xử lý tức thời	Ngay khi hoàn thành xử lý vụ việc
Bước 5	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương	Sử dụng hệ thống Hue-S để theo dõi, giám sát tình hình vi phạm, tiến độ và kết quả xử lý trên địa bàn thành phố	Ngay khi kết quả được cập nhật