

ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN MƯỜNG ẢNG

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

Số: /UBND-VHTT

Mường Ảng, ngày tháng 5 năm 2024

V/v tăng cường giải quyết phản  
ánh hiện trường tại các cơ quan,  
đơn vị trên địa bàn huyện

Kính gửi:

- Các cơ quan, ban ngành, đoàn thể huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Căn cứ Công văn số 596/TĐH-TĐĐG ngày 10/4/2024 của Tổ điều hành Trung tâm IOC thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Điện Biên về việc tăng cường giải quyết phản ánh hiện trường tại các cơ quan, đơn vị.

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 huyện thông qua Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Điện Biên; là giải pháp nhằm mục đích để cơ quan Nhà nước tiếp nhận, giải quyết các vấn đề phản ánh bất cập trong xã hội.

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, mục tiêu 100% các phản ánh hiện trường được giải quyết đúng quy định. UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:

1. Tham mưu, giải quyết phản ánh của người dân đang có trên phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc (hệ thống phản ánh hiện trường đã được tích hợp sang phần mềm QLVB&HSCV) của cơ quan, đơn vị mình đảm bảo theo Điều 6, Điều 7, Điều 12 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 663/QĐ-UBND ngày 19/4/2023 của UBND tỉnh Điện Biên.

2. Một số nội dung cần lưu ý:

- Các cơ quan, đơn vị khi thực hiện giải quyết phản ánh hiện trường, cần thực hiện 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 tham 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.

- 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.

- Các phản ánh hiện trường liên quan đến 02 hay nhiều cơ quan giải quyết khác nhau nhưng không thống nhất được phương án, kết quả giải quyết hoặc đã được cơ quan giải quyết trả lời nhưng cá nhân, tổ chức không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh hiện trường: Cơ quan chủ trì giải quyết tổng hợp báo cáo ủy ban nhân dân tỉnh xem xét và phân công cơ quan giải quyết theo quy định của pháp luật.

**3. Giao phòng Văn phòng HĐND&UBND huyện (đơn vị chủ trì cấp huyện) tổng hợp, báo cáo UBND huyện kết quả xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn theo quy định.**

Nhận được công văn này, UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện đảm bảo nội dung yêu cầu. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc cần hỗ trợ, đề nghị các cơ quan, đơn vị liên hệ Văn phòng HĐND&UBND huyện (đồng chí Mai Văn Hà, chuyên viên tổng hợp số điện thoại 0932.250.868) để được hướng dẫn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Lưu: VT.

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

**Đình Văn Sơn**

**Mẫu trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân**

(gửi kèm Công văn số /UBND-VHTT, ngày /5/2024 của UBND huyện)

“Kính gửi Ông/Bà ...

Cơ quan/đơn vị..... 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 Điện Biên Smart.

Trân trọng cảm ơn./.”