

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

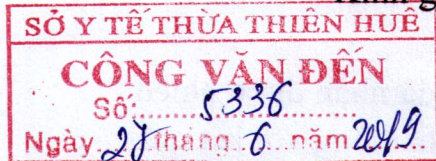
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 4120 /UBND-CT

Thừa Thiên Huế, ngày 26 tháng 6 năm 2019

V/v nghiêm túc triển khai hệ thống  
thông tin phản ánh hiện trường

Kính gửi:



- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Các doanh nghiệp, tổ chức tham gia vào hệ thống phản ánh hiện trường (Công ty CP Môi trường và CTĐT Huế; Trung tâm Công viên cây xanh Huế; Công ty CP Cấp nước TTH; Công ty Điện lực TTH; Chi cục Đường bộ II.6; Công ty Quản lý và sửa chữa đường bộ TTH; Công ty CP Đường bộ I; Công ty CP Quản lý đường bộ và XDCT TTH; Công ty CP Quản lý và Xây dựng Công trình TTH và các doanh nghiệp viễn thông, truyền hình cáp).

Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường qua một thời gian triển khai đã nhận được sự ủng hộ của quần chúng nhân dân. Qua đó đã giúp cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị chức năng nhận diện được những bất cập để kịp thời khắc phục và có những điều chỉnh kịp thời, phù hợp hơn. UBND tỉnh hoan nghênh các cơ quan, đơn vị trong thời gian qua đã tích cực tham gia và có những xử lý kịp thời và có những ý kiến đóng góp tích cực để hoàn thiện hệ thống. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số cơ quan, đơn vị thường xuyên xảy ra tình trạng xử lý trễ hạn theo quy định của UBND tỉnh.

Để sớm khắc phục các vấn đề này, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc Quyết định số 75/2018/QĐ-UBND ngày 29/12/2018 của UBND tỉnh về quy định triển khai hệ thống phản ánh hiện trường; cụ thể:

1. Các cơ quan, đơn vị rà soát những ý kiến phản ánh đang thụ lý (/chậm trễ thụ lý), khẩn trương có những phương án xử lý dứt điểm. Trong đó lưu ý:

- Trong quá trình xử lý, kết quả xử lý phải bám sát nội dung phản ánh, tránh tình trạng trả lời không gắn với kết quả xử lý thực tế tại hiện trường.

- Đối với những phản ánh trên thực tiễn không thể xử lý theo thời gian quy định đề nghị các đơn vị nghiêm túc cập nhật lý do và dự kiến thời gian sẽ xử lý hoàn thành, công khai cho người dân giám sát.



- Đối với những trường hợp xử lý cần có ý kiến của cơ quan cấp trên, đề nghị các đơn vị phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để khẩn trương chuyển thông tin đến các cơ quan cấp trên xử lý, đảm bảo thời gian xử lý theo quy định.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế khi nhận được những phản ánh do cơ sở chuyển lên xin ý kiến, yêu cầu khẩn trương có phương án giải quyết để hỗ trợ công tác xử lý cấp cơ sở hoàn thành theo quy định. Trả lời cụ thể, công khai cho người dân đối với những nội dung cần thời gian xử lý quá thời gian 7 ngày quy định, đồng thời công bố thời gian dự kiến sẽ xử lý.

2. Hiện nay, rất nhiều kết quả xử lý sau khi công khai đã nhận được nhiều phản hồi của người dân, trong đó có những phản hồi không hài lòng với kết quả xử lý. Vì vậy, đề nghị các đơn vị phân công nhân sự vào theo dõi để tương tác với người dân nhằm sớm điều chỉnh kết quả công khai, tăng mức độ hài lòng của người dân đối với hệ thống.

- Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh trả lại và yêu cầu các đơn vị xử lý lại trong trường hợp nội dung xử lý không đảm bảo rõ nội dung phản ánh của quần chúng nhân dân.

- Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối đến các cơ quan có liên quan trong trường hợp phản ánh của cơ sở cần có ý kiến cơ quan quản lý cấp trên. Tuyệt đối không cập nhật kết quả xử lý đối với những phản ánh có tính chất đùn đẩy trách nhiệm; bổ sung chức năng công khai những đơn vị có thời gian xử lý phản ánh quá hạn trên Cổng thông tin tương tác để tăng cường việc giám sát của quần chúng nhân dân trên hệ thống phản ánh hiện trường./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT, Các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Trung tâm HueIOC;
- Lưu: VT.

**TL. CHỦ TỊCH  
CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Trần Thị Hoài Trâm**