

UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Số: 17/STTTT-CNTT

V/v rà soát cử nhân sự tham gia triển khai giải pháp phản ánh hiện trường.

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

Thừa Thiên Huế, ngày 08 tháng 01 năm 2019

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế;
- UBND các phường thuộc thành phố Huế;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích.

Ngày 29/12/2018, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 75/2018/QĐ-UBND về quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày 15/01/2019.

Nhằm đảm bảo triển khai có hiệu quả Quyết định của UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị Quý cơ quan, đơn vị cử nhân sự tham gia triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường. Đối với các cơ quan, đơn vị đã tham gia giai đoạn thí điểm triển khai giải pháp phản ánh hiện trường, trên cơ sở thực tiễn đã triển khai, đề nghị rà soát cử lại nhân sự (nếu có) để tham gia triển khai đảm bảo hiệu quả.

Căn cứ hướng dẫn xử lý phản ánh hiện trường tại phụ lục đính kèm, đề nghị Quý cơ quan, đơn vị lập danh sách nhân sự gửi về Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày **15/01/2019** (*bản mềm xin vui lòng gửi qua email stttt@thuathienhue.gov.vn*) với các thông tin như sau:

TT	Họ và tên	Chức vụ	Di động	Email
1	<i>Lãnh đạo phê duyệt</i>			
2	<i>Cán bộ xử lý</i>			

Rất mong sự quan tâm phối hợp của các cơ quan, đơn vị.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc Sở (b/c);
- Trung tâm GSDH ĐTTM;
- Lưu: VT.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Xuân Sơn

PHỤ LỤC

Hướng dẫn xử lý phản ánh hiện trường

(Kèm theo Công văn số /STTTT-CNTT ngày tháng 01 năm 2019 của Sở Thông tin và Truyền thông)

Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các phường thuộc thành phố Huế; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (gọi chung là cơ quan xử lý) tham gia hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế thực hiện 02 chức năng, cụ thể như sau:

1. Xử lý phản ánh hiện trường

a. Nhiệm vụ: Tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh; kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh; thực hiện xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị và cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Thừa Thiên Huế.

b. Số lượng nhân sự: Tối thiểu 01 người. Ưu tiên nhân sự công tác tại các bộ phận có tính chất tổng hợp, bao quát được công việc của cơ quan, đơn vị.

c. Hướng dẫn quy trình thực hiện:

Bước 1: Đăng nhập hệ thống

- Đối với các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh: đăng nhập từ hệ thống **sso.thuathienhue.gov.vn**; chọn ứng dụng “Hỏi đáp, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị”;

- Đối với các cơ quan, đơn vị còn lại: truy cập theo đường dẫn **tuongtac.thuathienhue.gov.vn/home**; thực hiện đăng nhập theo tên người dùng và mật khẩu do Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh cung cấp.

Bước 2: Tiếp nhận phản ánh

- Tại giao diện hệ thống thông tin phản ánh hiện trường, chọn chức năng “Xử lý” theo hình sau:

HỆ THỐNG THÔNG TIN DỊCH VỤ ĐÔ THỊ THÔNG MINH Trang chủ :: Phạm Văn Dương :: Thoát

Phản ánh, kiến nghị

Chờ phản hồi Đã phản hồi

Từ ngày: Đến ngày:
 Nguồn: [Tất cả] Linh vực: [Tất cả] Từ khóa:

STT	Thời gian	Người tiếp nhận	Cá nhân / tổ chức	Điện thoại	Tiêu đề	Địa điểm
1	05/01/2019 16:52	Lê Thị Nhật Thịnh	Nguyễn Thủy		Từ đoạn đường tránh phường Hương Hồ cho đến Cầu Tuần tôi thấy hai bên đường xe chở cát san đồ rải ra đường rất nhiều gây nguy hiểm cho người đi xe máy khi có xe ô tô chạy qua thì phải đi sát vào rất nguy hiểm. Cần phải có biện pháp với các loại xe chở đất và cát san.	
2	18/12/2018 13:54	Trình Quang Nhật Bình	Trần Văn Tường	0949353136	Tôi xin được phản ánh hiện tại từ đoạn đường ngã ba Hoàng Quốc Việt nối dài đến Trường Đại học Luật đang có tình trạng rác thải xây dựng rải giữa đường rất là nguy hiểm. Kính mong cơ quan chuyên môn xử lý gấp tránh tình trạng gây nguy hiểm cho người tham gia giao thông. Tôi xin chân thành cảm ơn!	
3	17/12/2018 15:58	Trình Quang Nhật Bình	Nguyễn Thạch	0905849299	Xin phản ánh: Đường Ngô Thế Vinh thuộc phường Thủy Phương, thị xã Hương Thủy; trên tuyến đường có trường Tiểu học Thanh Lam, hàng ngày có rất đông các em học sinh nhỏ tuổi đi bộ hoặc xe đạp đi học; đồng thời là tuyến đường quen thuộc các em đi tới trường cấp 2 và cấp 3 Thủy Phương (để tránh đường đi qua cảnh đồng Thanh Lam nhiều phương tiện). Nhưng hiện nay đường đang xuống cấp, rất nhiều ổ vùi ổ gà trên tuyến đường này, nhiều đoạn ngập nước. Do vậy kính mong các ngành các cấp quan tâm, sớm đầu tư sửa chữa tuyến đường để các em học sinh và nhân dân đi lại an toàn. Xin cảm ơn.	
4	02/01/2019 14:11	Trình Quang Nhật Bình	Trần Văn Tường	0949353136	Người xưa nói: chính trị không xử lý loạn nhỏ sẽ sinh loạn lớn. Vụ đổi Thiên An, những năm 2006-2010 họ chỉ đặt một pho tượng đức mẹ. Ở đây họ áp dụng chiến lược cáo gủi chần. Sau đó 2010 về sau mỗi năm họ bỏ thêm hàng ghế rồi sau đó làm lễ và sau đó phao tin linh ứng cho giáo dân tin theo kéo về làm lễ rồi sau đó là xây lên cả rạp che lợp và sau đó nhiều bước tiến chiếm nguy hiểm khác gây mất an ninh chính trị trật tự an toàn xã hội. Căn nhà 100 Bà Triệu đang có dấu hiệu là cơ sở tôn giáo trong khi xưa nay nó không tồn tại một nhà thờ nào ở đây. Kính đề nghị sơ nội vụ và các ban ngành giải quyết dứt điểm về tránh sinh biến chứng về sau như vụ đổi Thiên An. Kính mong các ban ngành lấy bài học cáo gủi chần sau đó là nóng tâm ấn thực để xây dựng các cơ sở tôn giáo trái phép và lần chiếm gây mất an ninh chính trị rất lớn. Tôi xin chân thành cảm ơn.	
5	04/01/2019 08:02	Trình Quang Nhật Bình	Nguyễn Văn Minh	0915676063	Phản ánh về tình trạng chờ đợi tại siêu thị Big C hiện nay vẫn hoạt động trái phép sau khi UBND tỉnh Thừa Thiên Huế đã có công văn về việc xử lý và tháo gỡ công trình xây dựng trái phép và sử dụng đất sai mục đích tại khu vực siêu thị Big C trước ngày 30/12/2018.	

Số dòng trên một trang: 20

- Chọn chức năng “Thực hiện tiếp nhận” theo hình sau:

HỆ THỐNG THÔNG TIN DỊCH VỤ ĐÔ THỊ THÔNG MINH Trang chủ :: Phạm Văn Dương :: Thoát

Phản ánh, kiến nghị

Chờ xử lý Đã xử lý

Từ ngày: Đến ngày:
 Nguồn: [Tất cả] Linh vực: [Tất cả] Từ khóa:

STT	Thời gian	Cá nhân / tổ chức	Điện thoại	Tiêu đề	Từ ngày đến ngày	Trạng thái	Địa điểm
1	05/01/2019 17:27	Phạm Văn Dương		ảnh Huế	05/01/2019 10/01/2019	Đang xử lý	

Số dòng trên một trang: 20

Cảnh báo

1. Phản ánh mới: **1**
 2. Phản ánh chưa xử lý: **1**
 3. Phản ánh quá hạn chưa xử lý: **0**
 4. Thông tin theo dõi chưa thực hiện: **380**

Trung tâm giám sát điều hành đô thị thông minh

Bước 3: Xử lý phản ánh

- Tại giao diện xử lý, chọn tab “Thông tin phản ánh”: người xử lý có thể xem thông tin chi tiết về phản ánh: Gồm những thông tin cơ bản Họ tên, Địa chỉ, Số điện thoại, Email của người phản ánh; Nội dung của phản ánh và những hình ảnh xác minh đi kèm:

Xem thông tin

Thông tin phản ánh Xử lý Nhật ký trao đổi

Công dân tổ chức: Phạm Văn Dương
 Địa chỉ: 207 Hùng Vương
 Điện thoại: 0917400300
 Email: duongcntt@gmail.com

Tiêu đề: Hiện tượng xuống cấp tại đường tránh Huế

Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.

Nội dung phản ánh:



- Tại giao diện xử lý, chọn tab “Nhật ký trao đổi”: người xử lý có thể xem Nhật ký về Đơn vị phân phối phản ánh, nội dung phản ánh và thời gian tiếp nhận phản ánh:

STT	Thời gian	Đơn vị	Nội dung	Thao tác
1	05/01/2019 17:33	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phân phối: Sở Thông tin và Truyền thông Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Phân phối
2	05/01/2019 17:33	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Tiếp nhận
3	05/01/2019 17:31	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Demo tài liệu	
4	05/01/2019 17:30	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phân phối: Sở Giao thông vận tải Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Phân phối
5	05/01/2019 17:28	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Tiếp nhận
6	05/01/2019 17:27		Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Tiếp nhận

- Tại giao diện xử lý, để thực hiện xử lý phản ánh, người xử lý chọn tab “Xử lý”, chọn thao tác “Xử lý” và tiến hành cập nhật nội dung xử lý, đính kèm file nội dung xử lý, hình ảnh sau xử lý (nếu có), nhấn nút “Cập nhật” để chuyển kết quả xử lý cho Lãnh đạo của cơ quan, đơn vị duyệt:

Thông tin phản ánh | **Xử lý** | Nhật ký trao đổi

Công dân tổ chức: Phạm Văn Dương
 Điện thoại: 0917400300; Email: duongcntt@gmail.com
 Tiêu đề: Hiện tượng xuống cấp tại đường tránh Huế
 Nội dung trao đổi: Phân phối: Sở Thông tin và Truyền thông
 Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.

Thao tác: **Xử lý**

Nội dung xử lý:
 Đã kiểm tra và tiến hành khắc phục

File đính kèm: Choose File 2_48079.jpg

Cập nhật

- Trường hợp phản ánh được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, trong vòng 01 ngày làm việc, người xử lý chuyển trả lại cho Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh bằng cách chọn thao tác “Trả bước trước” tại giao diện xử lý trên.

2. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường

a. Nhiệm vụ: Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ nhân sự xử lý, lãnh đạo có thẩm quyền tiến hành phê duyệt để chuyển kết quả xử lý đến Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

b. Số lượng nhân sự: 01 người là lãnh đạo của cơ quan, đơn vị.

c. Hướng dẫn quy trình thực hiện:

Bước 1: Đăng nhập hệ thống

- Đối với các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh: đăng nhập từ hệ thống **sso.thuathienhue.gov.vn**; chọn ứng dụng “Hỏi đáp, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị”;

- Đối với các cơ quan, đơn vị còn lại: truy cập theo đường dẫn **tuongtac.thuathienhue.gov.vn/home**; thực hiện đăng nhập theo tên người dùng và mật khẩu do Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh cung cấp.

Bước 2: Tiếp nhận kết quả xử lý

- Tại giao diện hệ thống thông tin phản ánh hiện trường, chọn chức năng “Phê duyệt” theo hình sau:

The screenshot displays the web interface of the 'HỆ THỐNG THÔNG TIN DỊCH VỤ ĐÔ THỊ THÔNG MINH'. On the left, a navigation menu lists various functions, with 'Phê duyệt (1/1)' circled in red. The main area features search filters for 'Từ ngày', 'Đến ngày', 'Nguồn', and 'Lĩnh vực', along with a 'Tìm kiếm' button and a 'Tiếp nhận' button. Below the filters is a table with columns for 'STT', 'Thời gian', 'Cá nhân / tổ chức', 'Điện thoại', 'Tiêu đề', 'Từ ngày đến ngày', 'Trang thái', and 'Địa điểm'. The table currently contains no data rows. At the bottom, there is a footer with the text 'Trung tâm giám sát điều hành đô thị thông minh'.

- Tại giao diện phê duyệt, chọn kết quả xử lý phản ánh được chuyển đến tại cột “Cá nhân/tổ chức” theo hình sau:

HỆ THỐNG THÔNG TIN DỊCH VỤ ĐÔ THỊ THÔNG MINH Trang chủ :: Phạm Văn Dương :: Thoát

Phản ánh, kiến nghị

Tiếp nhận (0/0)

Phản phối (1/5) **NEW**

Xử lý (0/0)

Phê duyệt (1/1) **NEW**

Đăng tải kết quả (0/5)

Phản ánh có tương tác (0/0)

Thông tin theo dõi (152/380) **NEW**

Biểu đồ phản ánh

Tổng hợp

Thống kê

Danh mục lĩnh vực

Thông báo

Danh mục nguồn

Từ ngày: [] Đến ngày: [] Chưa phê duyệt Đã phê duyệt

Nguồn: [Tất cả] Lĩnh vực: [Tất cả] Từ khóa: []

STT	Thời gian	Cá nhân / tổ chức	Điện thoại	Tiêu đề	Từ ngày đến ngày	Trạng thái	Địa điểm
1	05/01/2019 11:57	Phạm Văn Dương, NEW	0917400300	Hiện tượng xuống cấp tại đường tránh Huế	05/01/2019 10/01/2019	Chờ duyệt	

Số đồng trên một trang: 20

Trung tâm giám sát điều hành đô thị thông minh

Bước 3: Phê duyệt kết quả xử lý

- Tại giao diện phê duyệt, chọn tab “Thông tin phản ánh”: người phê duyệt có thể xem thông tin chi tiết về phản ánh: Gồm những thông tin cơ bản Họ tên, Địa chỉ, Số điện thoại, Email của người phản ánh; Nội dung của phản ánh và những hình ảnh xác minh đi kèm:

Xem thông tin

Thông tin phản ánh | Xử lý | Nhật ký trao đổi

Công dân tổ chức: Phạm Văn Dương

Địa chỉ: 207 Hùng Vương

Điện thoại: 0917400300

Email: duongcntt@gmail.com

Tiêu đề: Hiện tượng xuống cấp tại đường tránh Huế

Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.

Nội dung phản ánh:



- Tại giao diện phê duyệt, chọn tab “Nhật ký trao đổi”: người phê duyệt có thể xem Nhật ký về Đơn vị phân phối phản ánh, nội dung phản ánh, thời gian tiếp nhận phản ánh và nhật ký xử lý của người xử lý:

Xem thông tin				
Thông tin phản ánh				
STT	Thời gian	Đơn vị	Nội dung	Thao tác
1	05/01/2019 17:58	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Đã kiểm tra và tiến hành khắc phục	Xử lý
2	05/01/2019 17:33	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phản phối: Sở Thông tin và Truyền thông Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Phản phối
3	05/01/2019 17:33	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Tiếp nhận
4	05/01/2019 17:31	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Demo tài liệu	
5	05/01/2019 17:30	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phản phối: Sở Giao thông vận tải Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Phản phối
6	05/01/2019 17:28	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Tiếp nhận
7	05/01/2019 17:27	Phạm Văn Dương Sở Thông tin và Truyền thông	Phản ánh tình trạng ổ gà xuất hiện nhiều ở đường tránh Huế. Kính mong các cơ quan chức năng xử lý. Trân trọng./.	Tiếp nhận

- Tại giao diện phê duyệt, để thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, người phê duyệt chọn tab “Xử lý”, chọn thao tác “Phê duyệt” và tiến hành cập nhật nội dung phê duyệt, đính kèm file kết quả xử lý, hình ảnh sau xử lý (nếu có), nhấn nút “Duyệt” để chuyển kết quả xử lý cho Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh:

Điện thoại:	0917400300; Email: duongcntt@gmail.com
Tiêu đề:	Hiện tượng xuống cấp tại đường tránh Huế
Nội dung trao đổi:	Đã kiểm tra và tiến hành khắc phục
	File đính kèm:
Thao tác:	Phê duyệt
Nội dung xử lý:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Đã kiểm tra và tiến hành khắc phục</p> </div>
File đính kèm:	Choose File No file chosen
	Duyệt

- Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, người phê duyệt trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu bằng cách chọn thao tác “Trả bước trước” tại giao diện phê duyệt trên.

Thông tin đầu mối liên hệ tại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh: Đ/c Lê Thị Minh Trang. Điện thoại: 02343.940999; Di động: 0398.340669; Email: ltmtrang.stttt@thuathienhue.gov.vn./.

Danh sách gửi công văn:

1. Các Sở, ban ngành; Ban Quản lý khu vực phát triển đô thị tỉnh; Trung tâm Bảo tồn di tích cố đô Huế; Ban Quản lý khu kinh tế, công nghiệp tỉnh Thừa Thiên Huế.
2. 07 UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế (trừ UBND huyện Nam Đông và huyện A Lưới)
3. 27 UBND các phường thuộc thành phố Huế
4. Cục quản lý thị trường tỉnh Thừa Thiên Huế
5. Các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích:
 - Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế;
 - Công ty Cổ phần cấp nước Thừa Thiên Huế;
 - Công ty Cổ phần Môi trường và Công trình đô thị Huế;
 - Trung tâm Công viên cây xanh Huế;
 - VNPT Thừa Thiên Huế;
 - Viettel Thừa Thiên Huế;
 - Công ty Viễn thông FPT chi nhánh miền Trung – Huế.