

Số: 1293/QĐ-UBND

Đắk Nông, ngày 10 tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về 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 Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 76/TTr-STTTT ngày 26 tháng 9 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh;
- Các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Điện lực tỉnh, Cty CP cấp thoát nước tỉnh;
- Doanh nghiệp viễn thông;
- Báo Đắk Nông, Đài PT&TH tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TH (Q).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Hồ Văn Mười

M

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông
(Kèm theo Quyết định số 1293/QĐ-UBND ngày 10/10/2023
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông thuộc phạm vi quản lý của các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa; UBND các xã, phường, thị trấn; 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 (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị).

b) Trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

c) Lĩnh vực tiếp nhận, xử lý hiện trường: Thông tin và Truyền thông, Giao thông vận tải, Y tế, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Quản lý và cung cấp điện và nước sinh hoạt, Hạ tầng mạng viễn thông, Internet.

d) Các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước, các vấn đề liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo, tin báo, tố giác tội phạm không nằm trong phạm vi xử lý theo quy trình phản ánh hiện trường.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng cho các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa; UBND các xã, phường, thị trấn; 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 tham gia khai thác, sử dụng hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

b) Cá nhân, tổ chức có gửi các thông tin phản ánh.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông là hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý các vấn đề phản ánh của cá nhân, tổ chức đối với các vấn đề bất cập trong xã hội xảy ra trên địa bàn tỉnh; bao gồm Cổng thông tin

tương tác (tại địa chỉ <https://phananhht.daknong.gov.vn>), ứng dụng (app) phản ánh hiện trường của tỉnh và phân hệ phản ánh kiến nghị trên Ứng dụng dành cho người dân và doanh nghiệp tỉnh Đắk Nông.

2. Ứng dụng dành cho người dân và doanh nghiệp tỉnh Đắk Nông (DakNong C) là ứng dụng trên thiết bị di động thông minh giúp người dân, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh có thể tương tác trực tiếp với chính quyền với các tính năng như: dịch vụ công trực tuyến, phản ánh các vấn đề liên quan, thông tin điều hành nổi bật của tỉnh, ...

3. Cổng thông tin tương tác là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng có nhiệm vụ 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.

4. Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức chuyển thông tin phản ánh đến hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

5. Thông tin phản ánh là thông tin phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức bao gồm: Tiêu đề, lĩnh vực phản ánh, nội dung, địa điểm, thời gian xảy ra và các tài liệu khác có liên quan.

6. Cơ quan xử lý là các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 1, Quy chế này; tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý về quy định hành chính qua hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

7. Nhân sự xử lý là công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan xử lý được phân công nhiệm vụ xử lý các thông tin phản ánh.

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 Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Điều 4. Lĩnh vực, phạm vi phản ánh hiện trường

1. Lĩnh vực tiếp nhận và xử lý phản ánh được quy định tại điểm c, khoản 1, Điều 1, Quy chế này và phạm vi xử lý thông tin phản ánh theo chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị được quy định tại Phụ lục I của Quy chế này.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung các lĩnh vực, phạm vi xử lý thông tin phản ánh hiện trường của các cơ quan xử lý trên địa bàn tỉnh khi có phát sinh, đảm bảo phù hợp theo tình hình thực tế.

Chương II

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 5. Hình thức và thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh

1. Các cá nhân, tổ chức phản ánh thông tin hiện trường được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

a) Qua phân hệ phản ánh hiện trường của ứng dụng DakNong C, ứng dụng phản ánh hiện trường của tỉnh.

b) Cổng thông tin tương tác tại địa chỉ: <https://phananhht.daknong.gov.vn>

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24 giờ/ngày, 07 ngày/tuần.

Điều 6. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh hiện trường

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, không viết tắt.

2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác.

3. Cung cấp đầy đủ thông tin về họ tên, số điện thoại của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

4. Cá nhân, tổ chức phải chịu trách nhiệm toàn bộ trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

5. Thông tin cá nhân, tổ chức phản ánh được giữ bí mật. Trong trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân, tổ chức phản ánh để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của cá nhân, tổ chức phản ánh.

Chương III

GỬI, TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 7. Gửi thông tin phản ánh

1. Cá nhân, tổ chức phản ánh, góp ý qua các hình thức phản ánh được quy định tại khoản 1, Điều 5, Quy chế này và chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung và các thông tin liên quan đến phản ánh.

2. Cá nhân, tổ chức có quyền đánh giá mức độ hài lòng về 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.

Điều 8. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh

1. Cơ quan xử lý được cấp tài khoản và quyền truy cập trên hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

2. Thông tin phản ánh trên hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông sẽ được hệ thống tự động chuyển đến các cơ quan xử lý theo thông tin phản ánh (*theo lĩnh vực mà cá nhân, tổ chức phản ánh lựa chọn*). Đồng thời, hệ thống sẽ gửi thông báo đến tài khoản của nhân sự xử lý trên ứng dụng. Phản ánh được chuyển đến cơ quan xử lý được xem là một ý kiến chỉ đạo thực hiện của UBND tỉnh đến các cơ quan, đơn vị.

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 liên quan tranh chấp đất đai; phản ánh cụ thể đang chờ kết quả xử lý của cơ quan có thẩm quyền.

4. Nhân sự xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh thẩm quyền và nội dung thông tin phản ánh:

a) Kiểm tra, xác minh thông tin ban đầu

- Nhân sự xử lý kiểm tra thông tin phản ánh ban đầu đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3, Điều 6, Quy chế này.

- Trường hợp cần xác minh bổ sung thêm thông tin phản ánh, nhân sự xử lý sẽ liên hệ điện thoại đến cá nhân, tổ chức phản ánh để xác minh bổ sung thông tin. Nếu xác minh không đúng thông tin hoặc không liên hệ được quá 03 lần gọi (*có chuông reo nhưng không bắt máy hoặc không liên lạc được*), sẽ thực hiện từ chối phản ánh và ghi rõ lý do từ chối trên hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

b) Xử lý phản ánh

- Trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, 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 (*theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục II của Quy chế này*).

- 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 cơ quan xử lý chuyển trả lại cho Sở Thông tin và Truyền thông.

- Khi thông tin phản ánh có nội dung phức tạp hoặc có liên quan đến nhiều đơn vị, nhân sự xử lý của cơ quan xử lý có trách nhiệm trao đổi, phản hồi về Sở Thông tin và Truyền thông để thống nhất và chuyển đến các cơ quan xử lý có liên quan đúng chức năng nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định.

5. Thời gian xử lý: Không quá 06 ngày làm việc. Đối với các phản ánh được tiếp nhận phải thực hiện quy trình xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 9. Công khai kết quả xử lý phản ánh

1. Việc trả kết quả và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường được thực hiện như sau:

a) Kết quả xử lý phản ánh hiện trường công khai cho cá nhân, tổ chức phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận được quy định tại khoản 1, Điều 5 (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục II của Quy chế này).

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý phản ánh hiện trường sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức tương ứng và không được công khai.

2. Thời gian công khai kết quả xử lý phản ánh thực hiện trong vòng 03 giờ làm việc đối với phản ánh thông thường, 1,5 giờ làm việc đối với phản ánh khẩn ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh hiện trường được phê duyệt.

Điều 10. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý

1. Cá nhân, tổ chức có quyền gửi tương tác nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm trả lời, giải thích, làm rõ nội dung tương tác của cá nhân, tổ chức trong vòng 01 ngày làm việc khi nhận được tương tác.

3. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước theo ký hiệu 01, 02, 03 ngôi sao tương với 03 mức độ: không hài lòng, chấp nhận được, hài lòng.

Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan lý nhà nước khi được yêu cầu; thực hiện việc lưu trữ theo quy định về lưu trữ điện tử.

2. Sở Thông tin và Truyền thông vận hành hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông 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 quy định tại khoản 3, Điều 8, Quy chế này).

3. Các cơ quan xử lý khi triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan mình có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các giải pháp, phần mềm ứng dụng nói trên vào hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông. Sở Thông tin và Truyền thông 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 12. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông vận hành ổn định, thông suốt.

2. 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.

3. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho các nhân sự của các cơ quan xử lý để vận hành hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

4. Báo cáo định kỳ hàng quý, hàng năm theo thời gian quy định hiện hành của UBND tỉnh hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông 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 UBND tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông để phù hợp với nhu cầu thực tế theo từng giai đoạn phát triển của tỉnh.

6. Chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Tham mưu đề xuất UBND tỉnh đưa 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 trên địa bàn tỉnh.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Tổng hợp nhu cầu kinh phí mua sắm phương tiện kỹ thuật, trang thiết bị (nếu có),... của các cơ quan, đơn vị để phục vụ cho hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông đảm bảo theo quy định của pháp luật. Tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí hàng năm theo quy định.

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý

1. Các cơ quan xử lý có văn bản cử một (01) lãnh đạo và một (01) công chức làm đầu mối tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức (trong trường hợp có biến động nhân sự, trong vòng 07 ngày phải có văn bản kiện toàn, điều chỉnh, bổ sung); báo cáo UBND tỉnh và cung cấp thông tin cho Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi, giám sát tổng hợp.

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 tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông, qua đó nêu gương và khuyến khích các cá nhân, tổ chức đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Đắk Nông văn minh, sạch đẹp.

5. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường tỉnh Đắk Nông.

Điều 16. 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, viên chức thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự 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 tiếp nhận phản ánh hiện trường được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy chế tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ, các cơ quan, đơn vị có ý kiến gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.



PHỤ LỤC I
LĨNH VỰC, PHẠM VI XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ẢNH HIỆN TRƯỜNG CỦA CÁC CƠ QUAN XỬ LÝ
(Kèm theo Quyết định số 1293 /QĐ-UBND ngày 10/10/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông)

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường
I		Các đơn vị cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa
1	Sở Thông tin và Truyền thông	1. Lĩnh vực báo chí: phản ánh nội dung sai sự thật, xúc phạm... trên các thông tin báo chí/mạng xã hội. 2. Xuất bản, in phát hành: xuất bản phẩm vi phạm chủ quyền Việt Nam, xuất bản phẩm sao chép trái phép, xuất bản phẩm lậu. 3. Viễn thông: Cung cấp sim đã kích hoạt trước. 4. Internet: Đại lý Internet mở cửa ngoài giờ quy định. 5. Phản ánh các lĩnh vực còn lại thuộc chức năng và nhiệm vụ của đơn vị quản lý.
2	Sở Giao thông vận tải	1. Đường bộ: Chuyển thông tin phản ánh trên các tuyến Quốc lộ đi ngang địa bàn tỉnh và các tuyến đường nội tỉnh. 2. Vận tải đường bộ: gồm vận tải hành khách (bằng xe khách, xe buýt, taxi, xe hợp đồng...), vận tải hàng hóa đường bộ, các bến xe nội tỉnh. 3. Đào tạo, sát hạch, cấp Giấy phép lái xe.
3	Sở Y tế	1. Phản ánh bệnh truyền nhiễm nhóm A: thông tin về người có tiếp xúc gần với người bệnh hoặc người đi về từ vùng dịch mà không khai báo hoặc trốn cách ly. 2. Vi phạm quy định vệ sinh về nước và không khí: hành vi xả rác, chất thải sinh hoạt, chất thải của người và gia súc vào nguồn nước dùng cho ăn uống, sinh hoạt và khu vực công cộng; hành vi thải, bỏ các chất, vật dụng có khả năng làm lây lan bệnh truyền nhiễm gây dịch. 3. An toàn thực phẩm: - Giám sát chất lượng các sản phẩm thực phẩm thuộc đối tượng tự công bố sản phẩm bao gồm thực phẩm đã qua chế biến bao gói sẵn, phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm, dụng cụ chứa đựng thực phẩm, vật liệu bao gói tiếp xúc trực tiếp với thực phẩm thuộc phạm vi quản lý của ngành Y tế; Các sản phẩm thực phẩm sản xuất trong tỉnh thuộc đối tượng công bố sản phẩm đối với thực phẩm dinh dưỡng y học, thực phẩm dùng cho chế độ ăn đặc biệt, sản phẩm dinh dưỡng dùng cho trẻ đến 36 tháng tuổi.

		<p>- Quản lý an toàn thực phẩm đối với các cơ sở thực phẩm bao gồm: Cơ sở sản xuất, kinh doanh phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến thực phẩm; nước uống đóng chai, nước khoáng thiên nhiên; thực phẩm chức năng, thực phẩm tăng cường vi chất dinh dưỡng; bao bì, dụng cụ tiếp xúc trực tiếp với thực phẩm thuộc phạm vi quản lý của ngành Y tế; đá thực phẩm (<i>nước đá dùng liền và nước đá dùng để chế biến thực phẩm, trừ nước đá sử dụng để bảo quản, chế biến sản phẩm thuộc phạm vi quản lý của ngành Nông nghiệp và Phát triển nông thôn</i>) và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống theo phân cấp quản lý.</p>
4	Sở Xây dựng	<p>1. Quy hoạch xây dựng, kiến trúc (<i>gồm: Quy hoạch xây dựng vùng, quy hoạch đô thị, quy hoạch xây dựng nông thôn, quy hoạch xây dựng các khu chức năng đặc thù; thiết kế đô thị, quản lý không gian, kiến trúc, cảnh quan đô thị</i>). Quản lý và tổ chức thực hiện các quy hoạch xây dựng đã được phê duyệt trên địa bàn tỉnh theo phân cấp, bao gồm: Tổ chức công bố, công khai các quy hoạch xây dựng; quản lý hồ sơ các mốc giới, chỉ giới xây dựng, cốt xây dựng; cấp giấy phép quy hoạch.</p> <p>2. Hoạt động đầu tư xây dựng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật trong hoạt động đầu tư xây dựng, gồm: cấp giấy phép xây dựng; thi công, nghiệm thu, bảo hành và bảo trì công trình xây dựng. - Giám định chất lượng công trình xây dựng, giám định sự cố công trình xây dựng theo phân cấp và phân công của UBND tỉnh. - Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện công tác an toàn, vệ sinh lao động, môi trường trong thi công xây dựng công trình trên địa bàn tỉnh. <p>3. Phát triển đô thị: Hướng dẫn, kiểm tra các hoạt động đầu tư xây dựng, phát triển đô thị, khai thác sử dụng đất xây dựng đô thị theo quy hoạch và kế hoạch đã được phê duyệt.</p> <p>4. Hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao, bao gồm: cấp nước, thoát nước đô thị và khu công nghiệp; quản lý chất thải rắn thông thường tại đô thị, khu công nghiệp, cơ sở sản xuất vật liệu xây dựng; chiếu sáng đô thị, cây xanh đô thị; kết cấu hạ tầng giao thông đô thị; quản lý xây dựng ngầm đô thị; quản lý sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật đô thị:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chiếu sáng đô thị, cây xanh đô thị: Hướng dẫn, kiểm tra việc tuân thủ các quy định của pháp luật về quản lý cây xanh đô thị trên địa bàn tỉnh. Tổ chức lập, thẩm định về quy hoạch cây xanh đô thị theo phân công của UBND tỉnh. - Quản lý nghĩa trang (<i>trừ nghĩa trang liệt sĩ</i>): Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quy hoạch và các hoạt động xây dựng, quản lý, sử dụng nghĩa trang. - Quản lý xây dựng ngầm đô thị: Hướng dẫn, kiểm tra công tác lập, thẩm định, phê duyệt và quản lý thực

		<p>hiện quy hoạch không gian xây dựng ngầm đô thị.</p> <p>5. Nhà ở: Thẩm định giá bán, cho thuê, mua nhà ở xã hội đối với các dự án phát triển nhà ở xã hội trên phạm vi địa bàn tỉnh.</p> <p>6. Công sở: Kiểm tra việc thực hiện các tiêu chuẩn xây dựng công sở, trụ sở làm việc; hướng dẫn thực hiện việc phân loại, thiết kế mẫu, thiết kế điển hình, quy chế quản lý, sử dụng, chế độ bảo hành, bảo trì công sở, trụ sở làm việc thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh.</p> <p>7. Vật liệu xây dựng: Kiểm tra và tổ chức thực hiện các quy chuẩn kỹ thuật, các quy định về an toàn, vệ sinh lao động trong các hoạt động: Khai thác, chế biến khoáng sản làm vật liệu xây dựng, nguyên liệu sản xuất xi măng; sản xuất vật liệu xây dựng.</p>
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	<p>1. Đất đai:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Về giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất, chuyển quyền sử dụng đất, chuyển mục đích sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo quy định của pháp luật. - Kiểm tra và tổ chức thực hiện việc phát triển quỹ đất; quản lý, khai thác quỹ đất; tổ chức việc đấu giá quyền sử dụng đất theo quy định. <p>2. Tài nguyên nước: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm nguồn nước, hành vi vi phạm pháp luật về hoạt động tài nguyên nước trên địa bàn.</p> <p>3. Tài nguyên khoáng sản: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về tình hình khai thác khoáng sản trái phép, hành vi vi phạm pháp luật về hoạt động khoáng sản trên địa bàn.</p> <p>4. Môi trường: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về ô nhiễm môi trường đối với đối tượng thuộc thẩm quyền phê duyệt/cấp phép về môi trường của UBND cấp tỉnh hoặc các vấn đề ô nhiễm môi trường có tính chất liên huyện trong phạm vi của tỉnh.</p>
6	UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa	Thực hiện theo phân cấp đối với các lĩnh vực: Thông tin và Truyền thông, Giao thông vận tải, Y tế, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Quản lý và cung cấp điện và nước sinh hoạt, Hạ tầng mạng viễn thông, Internet.
7	UBND các xã, phường, thị trấn	Thực hiện theo phân cấp đối với các lĩnh vực: Xây dựng; Môi trường; Văn hóa; Y tế.

II	Các doanh nghiệp, đơn vị công ích, sự nghiệp công	
1	Công ty Cổ phần Cấp nước và Phát triển đô thị tỉnh	1. Thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải trên địa bàn tỉnh Đắk Nông. 2. Các thông tin phản ánh liên quan đến hệ thống cung cấp nước sinh hoạt như ống nước, đồng hồ nước, công nghệ xử lý nước,...
2	Công ty Điện lực tỉnh	Các thông tin phản ánh liên quan đến hạ tầng đảm bảo việc cấp điện an toàn: bể cáp, dây điện, cột điện, trạm biến áp, đồng hồ điện,...
3	Doanh nghiệp viễn thông	Các thông tin phản ánh liên quan đến hạ tầng viễn thông như: cống, bể cáp, cáp, dây thuê bao, cột anten, trạm BTS.

PHỤ LỤC II
MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ
(Kèm theo Quyết định số 1293 /QĐ-UBND ngày 10/10/2023
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông)

UBND TỈNH ĐẮK NÔNG
TÊN CƠ QUAN XỬ LÝ

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

Số: *Đắk Nông*, ngày *tháng* năm ...

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [Cơ quan xử lý] xin thông báo kết quả xử lý 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 phản ánh của quý [cá nhân/tổ chức] và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)