

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HÀ ĐÔNG**

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

Số: /QĐ-UBND

Hà Đông, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân Thủ đô số (iHanoi) trên địa bàn phường Hà Đông

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HÀ ĐÔNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 06 năm 2025;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin số 104/2016/QH13 ngày 06 tháng 4 năm 2016;

Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03 tháng 6 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;

Căn cứ Quyết định số 13/2023/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 3288/QĐ-UBND ngày 26 tháng 6 năm 2024 của UBND Thành phố về việc vận hành chính thức Ứng dụng Công dân Thủ đô số-iHanoi;

Căn cứ Quyết định số 1207/QĐ-UBND, ngày 28 tháng 02 năm 2025 của UBND thành phố Hà Nội ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân Thủ đô số (iHanoi);

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tại Tờ trình số: 17/TTr-VP ngày 20 tháng 8 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân Thủ đô số (iHanoi) trên địa bàn phường Hà Đông, thành phố Hà Nội.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Văn phòng Đảng ủy;
- Các phòng, ban, đơn vị phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Thị Lương An

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HÀ ĐÔNG**

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

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân Thủ đô số (iHanoi)

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân phường Hà Đông)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về phương pháp, cách thức quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân Thủ đô số (sau đây gọi tắt là “Ứng dụng iHanoi”), bao gồm các hệ thống thành phần: Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hiện trường; truyền thông, cảnh báo; đăng ký tiếp công dân và cung cấp các dịch vụ, tiện ích đô thị thông minh trên địa bàn phường Hà Đông.

2. Quy chế này quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn phường Hà Đông gồm: Phản ánh, kiến nghị hiện trường; phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; phản ánh hành vi lãng phí; quy định về quy trình truyền thông, cảnh báo đến người dân; sáng kiến xây dựng Thủ đô.

3. Quy chế này không áp dụng đối với nội dung khiếu nại, tố cáo và các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các phòng, ban, ngành; CBCC; cơ quan, doanh nghiệp; cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị và tham gia tương tác trên Ứng dụng iHanoi liên quan đến phường Hà Đông.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Ứng dụng iHanoi là nền tảng, kênh tương tác trực tiếp giữa cá nhân, tổ chức với chính quyền phường Hà Đông qua hình thức: Phản ánh, kiến nghị hiện trường; phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; tiếp nhận sáng kiến; truyền thông, cảnh báo và cung cấp các dịch vụ, tiện ích đô thị thông minh, dịch vụ công của chính quyền phường Hà Đông thông qua thiết bị thông minh (điện thoại thông minh, máy tính bảng...).

2. Phản ánh, kiến nghị hiện trường (gọi tắt là phản ánh, kiến nghị) là việc cá nhân, tổ chức gửi thông tin phản ánh từ hiện trường nơi phát sinh sự việc, hành vi thực tế cần xử lý nhằm mục đích đảm bảo an ninh an toàn, trật tự công cộng,

đảm bảo trật tự đô thị, an toàn giao thông, vệ sinh môi trường, an toàn phòng cháy chữa cháy, giữ gìn văn hóa nơi công cộng, văn hóa nơi công sở,... *(trừ các trường hợp là đơn khiếu nại, tố cáo, các tranh chấp giữa các bên)* đến cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường Hà Đông thông qua kênh tương tác Ứng dụng iHanoi.

3. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị là cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ.

4. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị là cơ quan, đơn vị thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo phân công, điều phối xử lý của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ.

5. Cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị là Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

6. Cán bộ xử lý phản ánh, kiến nghị là cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị được cấp có thẩm quyền phân công, phân quyền xử lý phản ánh, kiến nghị.

7. Quy định hành chính là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống Nhân dân, thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan hành chính Nhà nước, do cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

8. Xác thực danh tính là quá trình thiết lập, xác thực các thông tin dữ liệu của tổ chức, cá nhân với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

9. Bảo mật thông tin tổ chức, cá nhân là toàn bộ thông tin của các tổ chức, cá nhân tham gia phản ánh, kiến nghị trực tiếp với các cấp chính quyền phường Hà Đông được bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

10. Thông tin cảnh báo, truyền thông là các thông tin văn bản hành chính, tin nhắn cảnh báo của các cấp chính quyền Thành phố đến người dân trong phường Hà Đông biết, nắm bắt thông tin và thực hiện.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng

1. Ứng dụng iHanoi được xây dựng, quản trị, quản lý và vận hành tập trung, thống nhất trên toàn Thành phố.

2. Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị là thành phần không thể tách rời nền tảng Ứng dụng iHanoi, quản lý tập trung thông tin, quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị trong các cơ quan Nhà nước.

3. Quy trình tiếp nhận, phân công, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị cần cụ thể, rõ ràng, thống nhất, khách quan, trung thực, đúng thẩm quyền và được thực hiện qua hệ thống thành phần của Ứng dụng iHanoi. Đảm bảo các chức năng phản ánh, kiến nghị đơn giản, dễ hiểu, thuận tiện, tạo điều kiện tốt nhất cho cá nhân, tổ chức trong quá trình khai thác, sử dụng Ứng dụng iHanoi.

4. Tuân thủ các quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ thông tin dữ liệu của cá nhân, tổ chức và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

5. Đảm bảo vận hành Ứng dụng iHanoi hoạt động thông suốt, ổn định 24 giờ/ngày, 07 ngày/tuần đáp ứng nhu cầu tương tác giữa cá nhân, tổ chức với chính quyền phường Hà Đông; cung cấp các dịch vụ, tiện ích theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định.

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị cần được viết bằng tiếng Việt, diễn đạt dễ hiểu, rõ ràng và đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị hiện trường: Nội dung thông tin, hình ảnh, đoạn ghi hình và thời gian, địa điểm phản ánh cần rõ ràng, trung thực, chính xác; việc sử dụng từ ngữ, ký hiệu trong nội dung phản ánh, kiến nghị đảm bảo phù hợp với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức và thuần phong mỹ tục của dân tộc; không sử dụng lại hình ảnh, đoạn ghi hình khai thác từ trên mạng Internet hoặc từ cá nhân, tổ chức khác đang lưu trữ hoặc ảnh đã chỉnh sửa để thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị thủ tục hành chính: Thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý theo quy định tại Điều 13, Điều 14 và Điều 15 tại Quyết định số 13/2023/QĐ-UBND ngày 27/6/2023 của UBND Thành phố.

4. Cung cấp đầy đủ thông tin về danh tính (căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

5. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của nội dung phản ánh, kiến nghị.

6. Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn bảo mật hoặc không bảo mật thông tin trong quá trình thực hiện phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị.

7. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị cần bảo đảm an toàn thông tin của cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

8. UBND phường xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị. Trường hợp vượt thẩm quyền hoặc liên quan đến các sở, ban, ngành khác tham mưu đề xuất chuyển đến sở, ban, ngành có liên quan xử lý theo thẩm quyền, chức năng và nhiệm vụ.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Điều kiện phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu

1. Điều kiện đáp ứng yêu cầu

Điều kiện xác định phản ánh, kiến nghị đảm bảo khi đáp ứng đồng thời các tiêu chí sau:

a) Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gửi đến Ứng dụng iHanoi bảo đảm đầy đủ, chính xác thông tin theo yêu cầu tại Khoản 1, Khoản 2 và Khoản 5 Điều 5 Quy chế này.

b) Thông tin phản ánh dưới dạng hình ảnh, đoạn ghi hình (video), cần đảm bảo nguyên vẹn, không sửa hoặc điều chỉnh làm thay đổi nội dung bằng các ứng dụng, tiện ích công nghệ hiện có.

c) Địa điểm phản ánh, kiến nghị cần cụ thể, chính xác, rõ ràng để thuận tiện trong việc xác minh, xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Các điều kiện không đáp ứng yêu cầu:

a) Thông tin phản ánh không đầy đủ hoặc không chính xác theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2, và Khoản 4 Điều 5 của Quy chế này.

b) Thông tin phản ánh dưới dạng nội dung, hình ảnh, đoạn quay hình không đảm bảo nguyên vẹn, bị sửa hoặc điều chỉnh làm thay đổi nội dung bằng các ứng dụng, tiện ích công nghệ hiện có.

c) Thông tin phản ánh bị trùng về: Nội dung, hình ảnh, đoạn ghi hình được sử dụng lại của cá nhân, tổ chức khác đã gửi trước đó.

d) Thông tin phản ánh, kiến nghị sau khi được cơ quan tiếp nhận phản ánh xác minh nhiều lần không thành công, thời gian xác minh không quá 04 giờ làm việc kể từ khi nhận phản ánh.

đ) Phản ánh sau khi xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh hoặc thông tin phản ánh không chính xác.

e) Thông tin phản ánh, kiến nghị có tính chất quảng cáo.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hiện trường

1. Xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị hiện trường

a) Bước 1: Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện kiểm tra các điều kiện đáp ứng yêu cầu tại Khoản 1 Điều 6 Quy chế này; trường hợp phản ánh không bảo đảm theo yêu cầu, **cán bộ tiếp nhận** phản ánh, kiến nghị thực hiện **từ chối tiếp nhận** phản ánh của cá nhân, tổ chức.

b) Bước 2: Cơ quan tiếp nhận phản ánh có thể thực hiện xác minh thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức nếu chưa rõ, chưa đủ thông tin để phân loại, xác định thẩm quyền xử lý theo quy định.

2. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hiện trường

a) Bước 1: Trường hợp việc xác minh thông tin tại khoản 1 Điều này không đảm bảo điều kiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 6 Quy định này, **cán bộ tiếp nhận** phản ánh, kiến nghị **từ chối phản ánh**, kiến nghị và nêu rõ lý do.

b) Bước 2: Trường hợp việc xác minh thông tin tại khoản 1 Điều này đảm bảo điều kiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1, Điều 6 Quy định này, **cán bộ tiếp nhận** phản ánh, kiến nghị thực hiện **tiếp nhận xử lý** phản ánh, kiến nghị và chuyển đến Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Bước 3: Trường hợp việc xác minh thông tin tại khoản 1 Điều này đảm bảo điều kiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 6 Quy định này nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý của mình, **cán bộ tiếp nhận** phản ánh, kiến nghị thực hiện **từ chối xử lý**.

d) Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh **trong vòng 08 giờ** làm việc kể từ khi nhận phản ánh, kiến nghị, bao gồm cả thời gian xác minh thông tin phản ánh hiện trường (nếu có).

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị hiện trường

1. Tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo 05 bước sau:

a) Bước 1: Lãnh đạo UBND phường thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng iHanoi.

b) Bước 2: Lãnh đạo UBND phường điều phối, giao các phòng, ban chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị; hoặc từ chối để chuyển đến cơ quan thuộc thẩm quyền để kiểm tra, tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn giao cán bộ xử lý phản ánh, kiến nghị.

d) Bước 4: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị cập nhật nội dung tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị trên hệ thống.

đ) Bước 5: Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn hoặc lãnh đạo UBND phường phê duyệt và thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống đến các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi và đánh giá.

2. Trường hợp phản ánh có mức độ phức tạp, có sự tham gia của các cơ quan, đơn vị cùng cấp và tương đương:

a) Tại bước 1 của Khoản 1 Điều này: Lãnh đạo UBND phường sau khi thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên hệ thống; đồng thời gửi yêu cầu đến cơ quan, đơn vị cùng cấp phối hợp tham gia xử lý với vai trò phối hợp thực hiện.

b) Các cơ quan phối hợp tham gia xử lý thực hiện các bước theo Khoản 1 Điều này; gửi kết quả về cơ quan chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Kết quả trả lời sẽ được UBND phường chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị tổng hợp từ cơ quan, đơn vị phối hợp gửi về để thống nhất, trả lời trên Ứng dụng iHanoi.

3. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai trên Ứng dụng iHanoi.

4. Phân loại nội dung phản ánh, kiến nghị

- Mức độ phức tạp: Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị khác tham gia xử lý hoặc các vấn đề xử lý cần tuân thủ trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.

- Mức độ khẩn: Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến thiên tai, dịch bệnh, tai nạn, trộm cướp, mất an toàn, an ninh, trật tự ...có tính chất nguy hiểm, cần xử lý khẩn cấp.

- Mức độ bình thường: Các trường hợp phản ánh, kiến nghị có tính chất khác.

5. Thời gian tiếp nhận, phân công xử lý phản ánh, kiến nghị:

- Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: **Không quá 08 giờ** làm việc.

- Thời gian điều phối, giao xử lý phản ánh, kiến nghị: **Không quá 04 giờ** làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị:

+ Mức độ khẩn: Thực hiện trong **04 giờ** làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý;

+ Mức độ thường: Thực hiện **từ 04 giờ** cho đến **không quá 07 ngày** làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý;

+ Mức độ phức tạp: Thực hiện **không quá 15 ngày** làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý; trong trường hợp cần xử lý theo quy trình, thủ tục được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật của lĩnh vực liên quan, cho phép gia hạn thời gian xử lý nhưng **không quá 30** ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý.

+ Đơn vị nào xử lý chậm muộn sẽ chịu trách nhiệm trước UBND phường, UBND Thành phố.

Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh hành vi lãng phí

1. Cơ quan tiếp nhận xử lý phản ánh hành vi lãng phí thực hiện theo 05 bước sau:

a) Bước 1: Lãnh đạo UBND phường thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh trên ứng dụng iHanoi.

b) Bước 2: Lãnh đạo UBND phường điều phối, giao phòng, ban chuyên môn tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh; tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn giao cá nhân tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh; tiếp nhận xử lý.

d) Bước 4: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị nghiên cứu, tham mưu xử lý.

đ) Bước 5: Cá nhân xử lý phản ánh cập nhật nội dung tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị trên hệ thống.

g) Bước 6: Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn hoặc lãnh đạo UBND phường duyệt và thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống đến các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi và đánh giá.

2. Trường hợp phản ánh có mức độ phức tạp, có sự tham gia của các cơ quan, đơn vị cùng cấp và tương đương:

a) Tại bước 1 của Khoản 1 Điều này: Lãnh đạo UBND phường sau khi thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh trên hệ thống; đồng thời gửi yêu cầu đến cơ quan, đơn vị cùng cấp phối hợp tham gia xử lý với vai trò phối hợp thực hiện.

b) Các cơ quan phối hợp tham gia xử lý thực hiện các bước theo Khoản 1 Điều này; gửi kết quả về cơ quan chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Kết quả trả lời sẽ được cơ quan chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh tổng hợp từ cơ quan, đơn vị phối hợp gửi về để thống nhất, trả lời trên Ứng dụng iHanoi.

3. Kết quả xử lý phản ánh hành vi lãng phí được công khai trên Ứng dụng iHanoi.

4. Thời gian tiếp nhận, phân công xử lý phản ánh hành vi lãng phí:

- Thời gian tiếp nhận phản ánh: **Không quá 08 giờ** làm việc.

- Thời gian điều phối, giao xử lý phản ánh: **Không quá 04 giờ** làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh.

- Thời gian xử lý phản ánh:

+ Mức độ khẩn: Thực hiện trong vòng **04 giờ** làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý;

+ Mức độ thường: Thực hiện **từ 04 giờ** cho đến **không quá 30 ngày** làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý;

+ Đơn vị nào xử lý chậm muộn sẽ chịu trách nhiệm trước Thành phố.

Điều 10. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị nhà đầu tư, doanh nghiệp

1. Cơ quan tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị nhà đầu tư, doanh nghiệp thực hiện theo 05 bước sau:

a) Bước 1: Lãnh đạo UBND phường thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh trên ứng dụng iHanoi.

b) Bước 2: Lãnh đạo UBND phường điều phối, giao lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn tiếp nhận, giao CBCC trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh; tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn tiếp nhận, giao CBCC trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh; tiếp nhận xử lý.

d) Bước 4: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị nghiên cứu, tham mưu xử lý.

đ) Bước 5: Cá nhân xử lý phản ánh cập nhật nội dung tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị trên hệ thống.

g) Bước 6: Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn hoặc lãnh đạo UBND phường duyệt và thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống đến các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi và đánh giá.

2. Trường hợp phản ánh có mức độ phức tạp, có sự tham gia của các cơ quan, đơn vị cùng cấp và tương đương:

a) Tại bước 1 của Khoản 1 Điều này: Lãnh đạo UBND phường sau khi thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh trên hệ thống; đồng thời gửi yêu cầu đến cơ quan, đơn vị cùng cấp phối hợp tham gia xử lý với vai trò phối hợp thực hiện.

b) Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn giao các cán bộ chuyên môn phối hợp tham gia xử lý thực hiện các bước theo Khoản 1 Điều này;

c) Cán bộ chuyên môn gửi kết quả về cơ quan chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị.

d) Kết quả trả lời lãnh đạo phòng, ban chuyên môn tiếp nhận báo cáo lãnh đạo UBND phường tiếp nhận xử lý phản ánh tổng hợp từ cơ quan, đơn vị phối hợp gửi về để thống nhất, trả lời trên Ứng dụng iHanoi.

3. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị nhà đầu tư, doanh nghiệp được công khai trên Ứng dụng iHanoi.

4. Thời gian tiếp nhận, phân công xử lý phản ánh, kiến nghị nhà đầu tư, doanh nghiệp:

- Thời gian tiếp nhận phản ánh: **Không quá 08 giờ** làm việc.
- Thời gian điều phối, giao xử lý phản ánh: **Không quá 04 giờ** làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh.
- Thời gian xử lý phản ánh:
- + Mức độ khẩn: Thực hiện trong vòng **04 giờ** làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý;
- + Mức độ thường: Thực hiện **từ 04 giờ** cho đến **không quá 30 ngày** làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý;
- + Đơn vị nào xử lý chậm muộn sẽ chịu trách nhiệm trước UBND phường, UBND Thành phố.

Điều 11: Phê duyệt và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Phê duyệt nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị: Căn cứ vào nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị của cán bộ xử lý phản ánh, kiến nghị trình người có thẩm quyền thực hiện phê duyệt hoặc từ chối phê duyệt nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị:

- Nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị đạt yêu cầu, lãnh đạo UBND phường thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.
- Nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị chưa đạt yêu cầu, lãnh đạo UBND phường thực hiện từ chối phê duyệt để cán bộ xử lý kiểm tra, rà soát tham mưu lại. Thời gian kiểm tra, rà soát tham mưu lại không quá **01 ngày làm việc** kể từ khi nhận được nội dung từ chối trên Ứng dụng iHanoi.

2. Cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: Sau khi nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị được phê duyệt, cán bộ xử lý phản ánh có trách nhiệm cập nhật kết quả xử lý lên hệ thống. Khi cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị yêu cầu có tệp đính kèm (ảnh hoặc file) chứng minh cho việc xử lý, ví dụ như biên bản kiểm tra, hình ảnh hiện trường, văn bản phản hồi, giấy tờ liên quan...

3. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: Lãnh đạo UBND phường căn cứ vào kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện phê duyệt công khai kết quả xử lý và chịu trách nhiệm về chất lượng, nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị. Thời gian phê duyệt công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị không quá **01 ngày làm việc** kể từ khi nhận được kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 12. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý

- Trong vòng 02 ngày kể từ ngày nhận được kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; tổ chức, cá nhân có thể yêu cầu cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị làm rõ thêm về kết quả xử lý (nếu có). Thời gian cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị trả lời làm rõ yêu cầu của tổ chức, cá nhân tối đa không quá **02 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được yêu cầu.

- Tổ chức, cá nhân thực hiện chức năng đánh giá chất lượng xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Thành phố theo các mức độ: Rất hài lòng, hài lòng, bình thường, không hài lòng, rất không hài lòng và cung cấp thông tin đánh giá của cá nhân trên Ứng dụng iHanoi.

Điều 13. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Thông tin của cá nhân, tổ chức và kết quả xử lý, phản ánh được lưu trữ trên Ứng dụng iHanoi và đảm bảo an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

2. Thông tin về quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai trên Ứng dụng iHanoi.

Chương III

QUY TRÌNH THÔNG TIN TUYÊN TRUYỀN, CẢNH BÁO

Điều 14. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo thuộc cấp phường

1. Quy trình tuyên truyền, cảnh báo cấp phường.

- Phạm vi thông tin cảnh báo, truyền thông: Toàn bộ người dân trên địa bàn phường đã có tài khoản trên Ứng dụng iHanoi.

- Cơ quan quản lý: UBND phường.

- Nguồn cung cấp thông tin cảnh báo: Các văn bản, thông tin do UBND phường ban hành hoặc tạo ra.

- Quy trình cung cấp thông tin truyền thông, cảnh báo cấp phường

+ Bước 01: UBND phường tạo ra thông tin cảnh báo, truyền thông.

+ Bước 02: UBND phường biên tập, duyệt nội dung thông tin cảnh báo, truyền thông và gửi tới toàn bộ người dân địa phương thuộc phạm vi quản lý trên Ứng dụng iHanoi.

2. UBND phường không thực hiện gửi thông tin truyền thông, cảnh báo cấp Thành phố đã tạo để tránh trùng lặp, trùng nội dung gửi đến người dân.

3. UBND phường chịu trách nhiệm toàn bộ trước Thành phố về các thông tin, cảnh báo mà đơn vị đăng tải trên iHanoi.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&UBND phường

1. Chủ trì, phối hợp các phòng, ban liên quan hướng dẫn các cơ quan, tổ chức và các cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Quy chế này.

a) Tiếp nhận, phân phối, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trên Ứng dụng iHanoi theo quy định tại Quy chế này;

b) Tổng hợp, báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu: Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị; hoạt động truyền thông, cảnh báo; đóng góp sáng kiến của người dân.

2. Tham mưu, đề xuất, báo cáo UBND phường nhắc nhở, phê bình các trường hợp sau:

- Trường hợp xử lý phản ánh, kiến nghị chưa dứt điểm, để cá nhân, tổ chức phản ánh lặp lại và đánh giá không hài lòng nhiều lần (5 lần trở lên);

- Trường hợp trên **30% phản ánh, kiến nghị** trong tháng được đánh giá chậm trễ trong tiếp nhận, xử lý.

3. Phối hợp với Công an Thành phố Hà Nội thực hiện bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng phục vụ hoạt động Ứng dụng iHanoi theo quy định;

Điều 16. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị

1. Tham gia vận hành, khai thác Ứng dụng iHanoi phục vụ việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu theo thẩm quyền và chức năng nhiệm vụ được giao.

2. Chủ động cung cấp thông tin, chia sẻ dữ liệu, dịch vụ công ích (hiện có) cho Ứng dụng iHanoi khi có yêu cầu của UBND Thành phố để phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu khai thác thông tin trên hệ thống Ứng dụng iHanoi của các tổ chức, cá nhân.

Điều 17. Các cá nhân, tổ chức sử dụng iHanoi

1. Các cá nhân, tổ chức bảo đảm các thông tin phản ánh, kiến nghị của mình cung cấp tuân thủ theo quy định tại Điều 6 Quy chế này; chịu trách nhiệm về nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị bằng tài khoản cá nhân được cấp.

2. Chủ động theo dõi, giám sát hoạt động tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị đối với phản ánh của mình để kịp thời tương tác, phản hồi thông tin và tham gia đánh giá mức độ hài lòng trên Ứng dụng iHanoi.

3. Tự quản lý tài khoản, bảo vệ mật khẩu; không sử dụng tài khoản của người khác và không để người khác sử dụng tài khoản của mình để gửi thông tin phản ánh, kiến nghị và các hoạt động tương tác khác trên Ứng dụng iHanoi.

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Các cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, giúp cho các cấp chính quyền Thành phố kịp thời, đúng sự thật, có giá trị giúp các cơ quan quản lý nhà nước phát hiện các vấn đề bất cập, hành vi tiêu cực để xử lý, khắc phục, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác chỉ đạo, điều hành các cấp của Thành phố sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Các 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, xâm hại quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân hoặc gây rối trên không gian mạng thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị xử lý theo quy định.

3. Việc các cá nhân, tổ chức vi phạm nhiều lần theo Khoản 2 Điều này sẽ bị áp dụng xử lý như sau: Cá nhân, tổ chức vi phạm quá 03 lần liên tiếp sẽ bị khóa tài khoản tạm thời trên iHanoi trong vòng 30 ngày; trường hợp cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm ở mức nghiêm trọng, có bằng chứng sẽ được chuyển cơ quan chức năng xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

4. Cán bộ, công chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, kịp thời được cá nhân, tổ chức đánh giá “Rất hài lòng” về chất lượng phục vụ trên Ứng dụng iHanoi được xem xét khen thưởng theo quy định. Trong quá trình xử lý thực hiện có biểu hiện thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy chế về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Trong quá trình thực hiện, trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu trong Quy chế này có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới, thì thực hiện theo quy định của văn bản mới đó.

2. Khi triển khai, thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề vướng mắc phát sinh chưa phù hợp thực tiễn hoặc chưa được quy định rõ trong Quy chế, các cơ quan, đơn vị gửi ý kiến về Văn phòng HĐND&UBND phường để tổng hợp, báo cáo xem xét, điều chỉnh Quy chế cho đảm bảo phù hợp thực tế./.