

DỰ THẢO

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế triển khai Hệ thống thông tin**  
**phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ 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 Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;*

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số.... ngày tháng năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc ban hành Quy chế quản lý, khai thác và vận hành Trung tâm Giám sát Điều hành tỉnh Sóc Trăng.*

*Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông (tại Tờ trình số... ngày... tháng... năm 2022).*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Công an tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT.Tỉnh ủy, TT.HĐND;
- CT, PCT UBND;
- UBMTTQVN và các đoàn thể;
- Công TTĐT;
- VP. UBND;
- Lưu: VT

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

DỰ THẢO

QUY CHẾ

**Triển khai Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng**  
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

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 hiện trường của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã); các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích. Trừ các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

b) Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

c) Quy chế này không điều chỉnh về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**2. Đối tượng áp dụng**

a) Quy chế này áp dụng cho các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các doanh nghiệp, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của các tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh hiện trường.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. Phản ánh hiện trường là việc các tổ chức, cá nhân chuyển thông tin phản ánh về các vấn đề liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, an ninh trật tự, hạ tầng đô thị, các vấn đề kinh tế - xã hội, ... trên địa bàn tỉnh đến Trung tâm Giám sát Điều hành (GSDH) tỉnh thông qua kênh tiếp nhận.

2. Kênh tiếp nhận: Tổng đài Trung tâm GSDH tỉnh (1022); Cổng thông tin phản ánh (paht.soctrang.gov.vn); thư điện tử (paht@soctrang.gov.vn); ứng dụng di động (Ứng dụng Công dân Sóc Trăng).

3. Nhân sự tiếp nhận: Cán bộ tại Trung tâm GSDH tỉnh Sóc Trăng được phân công nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

4. Cơ quan xử lý: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; đơn vị sự nghiệp công lập; nhà cung cấp dịch vụ sự nghiệp công khác; nhà sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích.

5. Nhân sự xử lý: Công chức, viên chức trong các cơ quan, được phân công nhiệm vụ xử lý các ý kiến phản ánh theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và phản hồi kết quả phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển xử lý, lưu trữ dữ liệu phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

5. Nội dung thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được chuyển đến các đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ quản lý.

6. Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng có quyền từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân nếu nội dung không phù hợp với Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan; đồng thời nêu rõ lý do từ chối cho tổ chức, cá nhân được biết.

7. Trong trường hợp phản ánh của tổ chức, cá nhân 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 Trung tâm Công nghệ số tỉnh Sóc Trăng có trách nhiệm tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

### **Điều 4. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường**

Tổ chức, cá nhân gửi nội dung thông tin phản ánh hiện trường phải bảo đảm:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt (phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng khác sẽ được xem xét, phát triển theo tình hình thực tế).

2. Đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường.

3. Phản ánh hiện trường phải bao gồm các nội dung: Hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có), địa điểm phản ánh, thời gian,...

4. Tổ chức, cá nhân có nội dung phản ánh hiện trường 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 người phản ánh được phản ánh thu thập, quản lý theo chế độ “mật”. Trong trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

#### **Điều 5. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh**

1. Các hình thức tiếp nhận phản ánh:

a) Tổng đài Trung tâm GSDH: 1022 (gọi bằng di động, bấm: 0299.1022; gọi bằng điện thoại bàn, bấm 1022).

b) Cổng thông tin phản ánh: <http://paht.soctrang.gov.vn>.

c) Thư điện tử: [paht@soctrang.gov.vn](mailto:paht@soctrang.gov.vn)

d) Ứng dụng di động: Ứng dụng Công dân Sóc Trăng.

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân được thực hiện 24/24 giờ, (17 giờ hôm trước đến 7 giờ 30 phút ngày hôm sau chỉ tiếp nhận những vấn đề xử lý tức thời); 7 ngày/tuần (viết tắt: 24/7).

#### **Điều 6. Gửi phản ánh**

1. Công dân, tổ chức được phản ánh, góp ý qua các hình thức phản ánh được quy định tại Điều 5.

2. Công dân, tổ chức chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung và các thông tin liên quan đến phản ánh.

3. Công dân, tổ chức có quyền đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý.

4. Công dân, tổ chức có quyền tương tác bổ sung đối với các 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.

5. Điều kiện xác định phản ánh đảm bảo và không đảm bảo.

a) Điều kiện đảm bảo

- Công dân, tổ chức gửi phản ánh, góp ý được quy định tại Điều 4.

- Ảnh chụp được thực hiện trong vòng 24 giờ tính từ thời điểm gửi phản ánh.

- Vị trí, tọa độ phản ánh được xác định thông qua GPS.

b) Điều kiện không đảm bảo

- Phản ánh không đảm bảo theo khoản 1, 2, 3 Điều 4 Quy chế này.
- Phản ánh không có hình ảnh, video hoặc có hình ảnh, video không rõ ràng.
- Phản ánh đang có yêu cầu bổ sung nội dung: Không đủ điều kiện tiếp nhận phản ánh nếu sau 48 giờ vẫn không bổ sung nội dung.
- Phản ánh yêu cầu phải xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh (đối với trường hợp cá nhân lần đầu gửi phản ánh) hoặc xác minh yêu cầu cung cấp thông tin, nội dung phản ánh (gọi điện thoại, gửi SMS, email): Không đủ điều kiện tiếp nhận phản ánh nếu sau 48 giờ vẫn xác minh không thành công.
- Phản ánh sau khi xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh không chính xác.
- Phản ánh bị trùng nội dung và hình ảnh của cùng 01 tổ chức, cá nhân gửi.
- Theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân muốn hủy phản ánh đã gửi. Trong trường hợp cơ quan xử lý chưa tiến hành xử lý.

### **Điều 7. Xác minh phản ánh**

1. Trung tâm GSDH tỉnh tiến hành xác minh độ chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận.
2. Trong trường hợp không đủ điều kiện tiếp nhận cần phản hồi lại chính xác lý do không đảm bảo và mô tả, hướng dẫn chi tiết cho công dân, tổ chức bổ sung thêm các nội dung cần thiết thực hiện đảm bảo thông qua ứng dụng Công dân Sóc Trăng, Cổng thông tin phản ánh hiện trường, Tổng đài đường dây nóng của tỉnh **1022**, thư điện tử.
3. Đề thuận tiện cho quá trình xác minh nội dung phản ánh, công dân/tổ chức liên hệ với Tổng đài **1022**.
4. Việc xác minh có thể áp dụng phương pháp thủ công bằng nhân sự hoặc công nghệ số.

### **Điều 8. Tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường**

1. Cơ quan thực hiện: Trung tâm GSDH tỉnh.

Trong quá trình tiếp nhận, Trung tâm GSDH tỉnh chỉnh sửa lại lỗi chính tả và các thẻ thức rõ ràng, tạo thuận lợi cho đơn vị xử lý nhưng không làm thay đổi nội dung phản ánh.

2. Thời gian thực hiện: trong vòng 04 giờ làm việc ngay sau khi có phản ánh; đối với phản ánh hiện trường khẩn cấp phải nhanh chóng gọi điện thoại chuyên thông tin cho nhân sự xử lý để tiếp nhận, lưu chuyển thông tin ghi nhận thông qua phần mềm và thông báo qua tin nhắn SMS đến nhân sự xử lý của cơ quan phụ trách xử lý.

3. Quy trình thực hiện: Thực hiện tiếp nhận các phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân theo các bước sau:

- a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra thông tin phản ánh đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại Điều 4 Quy chế này. Trong trường hợp phản ánh hiện trường không đảm bảo yêu cầu quy định tại Điều 4 Quy chế này, thì nhân sự không tiếp nhận;

b) Bước 2: Xác nhận tính khẩn cấp của phản ánh

Nhân sự tiếp nhận phản ánh và xác định tính khẩn cấp của phản ánh.

c) Bước 3: Phân loại nhóm phản ánh

Nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm phản ánh.

### **Điều 9. Điều phối xử lý phản ánh**

1. Trung tâm GSDH tỉnh thuộc Trung tâm Công nghệ số - Sở Thông tin và Truyền thông được Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền là đơn vị trung gian điều phối các phản ánh đến cơ quan xử lý. Toàn bộ thông tin điều phối được thực hiện bằng dữ liệu số và được công nhận tính pháp lý thực hiện. Phản ánh được điều phối trong vòng 4 giờ sau khi tiếp nhận phản ánh.

2. Phản ánh được Trung tâm GSDH tỉnh điều phối 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. Phản ánh được điều phối đến cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm xử lý.

4. Thông tin xử lý được cung cấp đồng thời cho các cơ quan quản lý cấp trên. Các cơ quan quản lý cấp trên có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo việc xử lý.

5. Trong trường hợp chưa xác định được cơ quan xử lý phát sinh thì kích hoạt yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh.

6. Tổ chức điều phối lại đến cơ quan xử lý mới đã tham gia hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh theo quy định.

7. Trường hợp phản ánh liên quan đến nhiều đơn vị, Trung tâm GSDH tỉnh sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh và chuyển đến các cơ quan xử lý có liên quan theo quy định.

### **Điều 10. Xử lý thông tin phản ánh hiện trường**

1. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý (có thể là một hoặc nhiều cơ quan tùy vào nội dung phản ánh).

Cơ quan xử lý chịu trách nhiệm tiếp nhận trong vòng 04 giờ sau khi phản ánh được điều phối.

Thủ trưởng cơ quan đơn vị, các thành viên tham gia mạng lưới phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị tùy tình hình để triển khai việc tiếp nhận xử lý theo hình thức xử lý trực tiếp hoặc thông qua quy trình tham mưu.

Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận phản ánh, nếu xét thấy nội dung, hình ảnh phản ánh chưa đáp ứng yêu cầu để xác minh, xử lý, cơ quan,

đơn vị phụ trách tiếp nhận phản ánh kích hoạt các chức năng, yêu cầu cung cấp thêm thông tin cần thiết.

## 2. Quy trình thực hiện:

### a) Trường hợp có 1 cơ quan xử lý:

- Trường hợp đúng thẩm quyền xử lý: Sau khi tiếp nhận, tùy theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan xử lý tiếp nhận xử lý và nhân sự xử lý phải chuyển kết quả cho lãnh đạo phê duyệt.

- Trường hợp ý kiến phản ánh được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, thì trong vòng 01 ngày làm việc cơ quan xử lý chuyển trả lại cho Trung tâm GSDH tỉnh.

### b) Trường hợp có nhiều cơ quan xử lý:

Bước 1: Đối với cơ quan được phân xử lý chính, nếu đúng thẩm quyền xử lý, trong vòng 04 giờ nhân sự xử lý của cơ quan xử lý chính chuyển phản ánh hiện trường cho cơ quan phối hợp. Nếu không đúng thẩm quyền xử lý thì trong vòng 01 ngày làm việc, cơ quan xử lý chính chuyển trả lại cho Trung tâm GSDH tỉnh.

Bước 2: Cơ quan phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường

- Trường hợp đúng thẩm quyền xử lý, cơ quan phối hợp tiếp nhận, xử lý và không quá 06 ngày làm việc phải gửi kết quả xử lý về cho cơ quan xử lý.

- Trường hợp không đúng thẩm quyền xử lý, thì trong vòng 01 ngày làm việc cơ quan phối hợp chuyển trả về cho cơ quan xử lý chính.

Bước 3: Nhân sự xử lý của cơ quan xử lý tiếp nhận kết quả trả lời của cơ quan phối hợp, tổng hợp kết quả và không quá 02 ngày làm việc kể từ khi nhận kết quả từ cơ quan phối hợp phải trình lãnh đạo phê duyệt.

c) Đối với các trường hợp thông tin phản ánh hiện trường có nội dung phức tạp, cần kiểm tra, xác minh, phải gia hạn để xử lý, nhân sự xử lý của cơ quan xử lý phải có văn bản thông báo và cam kết thời hạn xử lý dứt điểm gửi đến tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật lên phần mềm (nhưng không quá ½ thời gian quy định của quy trình xử lý phản ánh hiện trường). Nhân sự tiếp nhận tại Trung tâm GSDH tỉnh căn cứ văn bản thông báo gia hạn xử lý để xác định thời gian xử lý trên phần mềm.

## **Điều 11. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý của nhân sự xử lý.

3. Quy trình thực hiện:

Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ nhân sự xử lý, lãnh đạo có thẩm quyền tiến hành phê duyệt:

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phụ trách có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý;

b) Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phụ trách thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý yêu cầu, phản ánh hiện trường của đơn vị.

4. Trễ hạn xử lý: Nếu hết thời gian xử lý, lãnh đạo cơ quan xử lý chưa phê duyệt kết quả, kết thúc xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân. Phần mềm tự động cập nhật trạng thái trễ hạn cho cơ quan xử lý.

## **Điều 12. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường**

1. Cơ quan thực hiện: Trung tâm GSDH tỉnh.

2. Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh hiện trường được phê duyệt.

3. Quy trình thực hiện: Việc trả lời 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 được kiểm tra trước khi công khai cho tổ chức, cá nhân phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý Phụ lục kèm theo Quy chế này); trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 3 Điều này;

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

c) Trường hợp các phản ánh hiện trường có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh hiện trường phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước (không công khai kết quả).

## **Điều 13. Quy trình xử lý phản ánh tức thời**

Đối với các phản ánh thuộc trường hợp phải xử lý tức thời như: Hỏa hoạn; tai nạn; trộm cắp; gây mất an toàn, an ninh, trật tự địa bàn... Áp dụng ngay quy trình xử lý tức thời như sau:

- Bước 1: Trung tâm GSDH tỉnh khi tiếp nhận phản ánh phải xử lý ngay, chậm nhất trong vòng 15 phút theo khoản 3 Điều 8 Quy chế này.

- Bước 2: Trung tâm GSDH tỉnh kích hoạt điều phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền.

Thông tin phản ánh được điều phối từ Trung tâm GSDH tỉnh đến các cơ quan xử lý thông qua hình thức: Tự động gọi điện thoại trực tiếp; Ứng dụng Công dân Sóc Trăng.



- Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin phản ánh được gửi đến, chậm nhất trong vòng 15 phút.

Cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý phản ánh trường hợp tức thời.

- Bước 4: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý, chậm nhất trong vòng 01 giờ ngay sau khi có kết quả. Trường hợp việc giải quyết phản ánh có liên quan đến nội dung xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy định và các hướng dẫn cụ thể của UBND tỉnh Sóc Trăng.

- Bước 5: Biên tập và công khai kết quả xử lý được thực hiện theo Điều 12 Quy chế này.

Trung tâm GSDH sử dụng công nghệ số, công nghệ thông minh để rà soát thông tin và tạo mới phản ánh trong trường hợp xác thực được nguồn tin.

#### **Điều 14. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý**

1. Tổ chức, cá nhân gửi yêu cầu, phản ánh hiện trường có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý của cơ quan nhà nước.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin có phản hồi từ kết quả giải quyết của tổ chức, cá nhân.

3. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 3 tiêu chí sau:

a) Rất hài lòng;

b) Hài lòng;

c) Không hài lòng.

#### **Điều 15. Xử lý các hành vi sai phạm quy định về phản ánh hiện trường**

1. Đối với công dân, tổ chức gửi phản ánh.

- Khóa tài khoản đối với các trường hợp tài khoản gửi nội dung phản ánh với câu từ không chuẩn mực, thiếu tính chất xây dựng, góp ý vi phạm trên 03 lần.

- Đối với các tài khoản công dân/tổ chức tương tác vi phạm trên 03 lần trong vòng 1 tháng Trung tâm GSDH tỉnh sẽ tiến hành xử lý khóa chức năng tương tác (chức năng sẽ bị khóa trong vòng 1 tháng).

2. Đối với cơ quan, tổ chức xử lý phản ánh.

Trung tâm Công nghệ số định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh các trường hợp sau:

- Quá thời gian xử lý phản ánh theo quy định:

+ Thời gian xử lý theo quy định (06 ngày làm việc).

+ Phản ánh đã được gia hạn nhưng đơn vị xử lý vẫn không có kết quả.

- Tỷ lệ mức độ hài lòng dưới 70%.

- Thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp thông qua kết quả xử lý và việc tiếp

nhận điện thoại trao đổi trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh.

### 3. Căn cứ xếp loại tổ chức đơn vị xử lý.

Các tổ chức, đơn vị trực tiếp xử lý phản ánh hiện trường không được xem xét xếp loại “Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ” trong các trường hợp sau:

- Quá 03 văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh yêu cầu chấn chỉnh vi phạm.
- Mức độ hài lòng và chấp nhận dưới 70%.
- Quá 30% không có phản hồi đối với các tương tác của công dân, tổ chức phản ánh được xác định đảm bảo điều kiện.
- Quá 5 lần không nhận điện thoại thông tin từ đường dây nóng của tỉnh (0299.3888883).
- Quá 20% phản ánh trả lại xử lý quá thời gian quy định đối với các phản ánh không đúng thẩm quyền xử lý.
- Quá 20% kết quả xử lý không đảm bảo nội dung.
- Quá 20% tình trạng vi phạm được lặp lại đối với các phản ánh đã được xử lý trước đó.

### **Điều 16. Phối hợp xử lý phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý**

Đối với các phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý chính, áp dụng quy trình phối hợp xử lý như sau:

1. Bước 1: Trung tâm GSDH tỉnh tiếp nhận phản ánh theo Điều 8 của Quy định này.
2. Bước 2: Trung tâm GSDH tỉnh xin ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh; Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ định cơ quan chủ trì, xử lý chính;
3. Bước 3: Trung tâm GSDH tỉnh chuyển phản ánh cho Cơ quan được chỉ định, chủ trì phối hợp để xác định nội dung và các cơ quan liên quan có thẩm quyền xử lý. Sau thời gian quy định của quy trình thực hiện phản ánh hiện trường (06 ngày làm việc), Cơ quan được chỉ định phối hợp xử lý phải có kết quả phản hồi lại Trung tâm GSDH tỉnh.
4. Bước 4: Căn cứ kết quả nội dung phản hồi của Cơ quan được chỉ định phối hợp xử lý chính, Trung tâm GSDH tỉnh biên tập và công khai kết quả xử lý theo Điều 12 Quy chế này.

### **Điều 17. Xử lý trong trường hợp tiếp nhận thông tin chuyển tiếp từ tổng đài 1022.**

1. Nội dung: Thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi từ Tổng đài 1022 đến cấp huyện, xã theo các bước sau:

- Bước 1. Tiếp nhận cuộc gọi đến từ công dân/tổ chức.

Khi nhận cuộc gọi từ công dân/tổ chức hỗ trợ kịp thời các tình huống khẩn cấp như: Công tác phòng, chống dịch bệnh; thiên tai, bão lụt; an ninh trật tự, tổng đài sẽ chuyển tiếp cuộc gọi đến đơn vị liên quan hỗ trợ trao đổi, hướng dẫn công

dân/tổ chức.

- Bước 2: Tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ tổng đài

Nhân sự xử lý tiếp nhận cuộc gọi có trách nhiệm nhận cuộc gọi chuyển tiếp kịp thời và nhanh chóng.

+ Trong trường hợp đúng thẩm quyền của địa phương, nhân sự hỗ trợ trao đổi trực tiếp và hướng dẫn công dân/tổ chức.

+ Trong trường hợp tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ Tổng đài 1022 mà nội dung không đúng thẩm quyền xử lý của địa phương, xin vui lòng gọi lại Tổng đài 1022 để phản hồi kịp thời.

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm GSDH tỉnh; các đơn vị cấp huyện, xã.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 20 giây thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi đến cấp huyện, xã.

### **Điều 18. Tiếp nhận điện thoại trong mạng lưới hệ thống phản ánh hiện trường.**

1. Tất cả các cuộc gọi đi và đến từ Trung tâm GSDH tỉnh thông qua Tổng đài 1022 đều được ghi âm.

2. Khi có cuộc gọi đến từ Trung tâm GSDH tỉnh yêu cầu các cơ quan, cơ quan xử lý đều phải nhận cuộc gọi. Trong trường hợp chưa thể nhận cuộc gọi, cần liên hệ lại Trung tâm GSDH tỉnh để phối hợp trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh.

### **Điều 19. Xử lý đối với các trường hợp quấy rối hệ thống Tổng đài 1022.**

1. Các trường hợp quấy rối bao gồm:

Trường hợp các cá nhân có hành vi quấy rối, cố tình gọi điện nhiều lần đến tổng đài, sẽ chịu xử lý theo quy định của pháp luật.

Trường hợp các tổ chức, cá nhân liên hệ qua số điện thoại Tổng đài 1022 sử dụng ngôn từ khiếm nhã, xúc phạm đến Tổng đài viên sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Quy trình phối hợp xử lý như sau:

- Bước 1: Trung tâm GSDH tỉnh thực hiện xác minh, tiếp nhận nội dung, trích xuất các bản ghi âm khi có các cuộc gọi quấy rối.

- Bước 2: Chuyển điều phối đến cơ quan xử lý theo thẩm quyền.

- Bước 3: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý, thời hạn xử lý theo quy định.

- Bước 4: Biên tập và công khai kết quả xử lý được thực hiện theo Điều 12 của Quy định này.

### **Điều 20. Tiếp nhận các phản ánh chuyển các cơ quan chức năng theo dõi**

1. Đối với các phản ánh nếu nội dung và hình ảnh chưa đủ căn cứ liên quan

đề chuyên xử lý, phản ánh về tình trạng trộm cắp, cướp giật,... nhưng đã quá thời điểm xảy ra và không đủ yếu tố xử lý khẩn cấp thì Trung tâm GSDH tỉnh sẽ tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng tỉnh Sóc Trăng.

2. Đối với các phản ánh góp ý của các cá nhân, Trung tâm GSDH tỉnh sẽ tiến hành tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi các góp ý.

### **Điều 21. Chế độ thông tin, lưu trữ**

1. Trung tâm GSDH tỉnh thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân 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. Trung tâm GSDH tỉnh vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, điều phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để tổ chức, cá nhân kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại điểm b, c, khoản 3 Điều 12 Quy định này).

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG**

#### **Điều 22. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chỉ đạo Trung tâm Công nghệ số thực hiện các biện pháp bảo đảm tính năng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống; Chỉ đạo, hướng dẫn đơn đốc Trung tâm Công nghệ số thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, điều phối phản ánh của các nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

2. Chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo, đài tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân qua các kênh tiếp nhận như Điều 5 Quy chế này.

3. Theo dõi, giám sát tình hình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng; tổng hợp báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

5. Hỗ trợ điều phối xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý phản hồi các phản ánh của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn quy định.

6. Hướng dẫn các cơ quan xử lý đối với các vấn đề liên quan đến kỹ thuật công nghệ, tổ chức kết nối, liên thông dữ liệu từ các hệ thống phần mềm liên quan xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân về Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

7. Kiểm tra, đánh giá và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh nâng cao hoạt động tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường qua Hệ thống phản ánh hiện trường của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp.

8. Định kỳ hàng tháng (trước ngày 20 hàng tháng), hàng quý (trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý), hàng năm (trước ngày 20/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

9. Định kỳ hàng năm (trước ngày 30/11), tổng hợp gửi kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của tổ chức, cá nhân đến Sở Nội vụ tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ quy định tại Điều 23.

10. Đề xuất trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Sóc Trăng.

11. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

### **Điều 23. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Nghiên cứu, bổ sung kết quả xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của các đơn vị; làm cơ sở cho việc xét đề nghị công nhận danh hiệu thi đua và khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân. Đồng thời, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét xử lý trách nhiệm người đứng đầu đơn vị trong việc chậm xử lý hoặc không xử lý thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân đúng theo quy định.

### **Điều 24. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trong việc xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính; đề xuất các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

2. Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan, đơn vị giúp Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

### **Điều 25. Báo Sóc Trăng, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Sóc Trăng**

Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên Báo Sóc Trăng, trên sóng phát thanh và truyền hình của tỉnh về hoạt động của Trung tâm GSDH tỉnh và Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng để các tổ chức, cá nhân được biết và hưởng ứng sử dụng.

## **Điều 26. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý**

1. Các cơ quan xử lý có văn bản cử 01 lãnh đạo và 01 nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân (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 Trung tâm GSDH tỉnh 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 sự thật và 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 thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh quê hương 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 Trung tâm GSDH tỉnh.

6. Các cơ quan xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng.

7. Không được để lộ lọt thông tin: Thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh thông tin tại điểm b, c, khoản 3 Điều 12 Quy định này

## **Điều 27. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ số tỉnh Sóc Trăng**

1. Vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Sóc Trăng; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc, ý kiến của tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống.

2. Cấp tài khoản, hướng dẫn đơn vị xử lý và cơ quan, đơn vị có liên quan khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường.

3. Bố trí nhân sự, tổ chức thực hiện tiếp nhận và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân theo đúng quy trình quy định tại Quy chế này. Việc tiếp nhận, xử lý, chuyển xử lý bảo đảm nhanh chóng, kịp thời và đúng thẩm quyền xử lý, điều phối xử lý, phản hồi và cập nhật kịp thời kết quả lên phần mềm.

4. Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành Hệ thống và đường truyền kết nối tới các đầu mối tiếp nhận tại đơn vị xử lý.

5. Tham mưu Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh.

6. Quản lý, lưu trữ dữ liệu trên phần mềm theo quy định của pháp luật hiện hành; cung cấp thông tin, số liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác. Báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền.

7. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, cá nhân đúng thời hạn quy định.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 28. Chế độ thông tin báo cáo**

1. Cuối ngày làm việc, Trung tâm GSDH tỉnh báo cáo nhanh tình hình tiếp nhận, kết quả xử lý, phản hồi các ý kiến của tổ chức, cá nhân cho Lãnh đạo tỉnh qua Zalo.

2. Trường hợp các đơn vị chậm trễ trong việc thực hiện, chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm GSDH tỉnh, Trung tâm Công nghệ số có văn bản báo cáo Lãnh đạo tỉnh để xử lý.

3. Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng và Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Công nghệ số báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, công dân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để Ủy ban nhân dân tỉnh có phương án chỉ đạo xử lý.

4. Định kỳ hàng quý, cuối năm, Trung tâm Công nghệ số báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, công dân đến Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền thông để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin.

5. Tổng đài viên định kỳ hàng tháng, quý, năm trích xuất báo cáo từ phần mềm, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi, giám sát và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân. Thời điểm trích xuất báo cáo định kỳ thực hiện theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước.

#### **Điều 29. Khen thưởng**

1. Tổ chức, cá nhân có những thông tin phản ánh hiện trường góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến đem lại hiệu quả thiết thực thì được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Thủ trưởng đơn vị xử lý thông tin phản ánh hiện trường có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho tổ chức, cá nhân.

3. Công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân

hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định.

### **Điều 30. Xử lý vi phạm**

1. Công chức, viên chức, Thủ trưởng đơn vị nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này thì phải chịu xử lý theo quy định hiện hành.

2. Tổ chức, cá nhân 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 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.

### **Điều 31. Kinh phí thực hiện**

Công tác tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và các nguồn kinh phí khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 32. Điều khoản thi hành**

1. Giao Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ, đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.



**Phụ lục**  
**Mẫu thông tin kết quả xử lý**  
*(Kèm theo Quyết định s: ..... /QĐ-UBND ngày ... tháng ... năm 2022*  
*của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

---

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN XỬ LÝ

Số:.....

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

*Sóc Trăng, ngày.....tháng.....năm 202...*

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức].

[Đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả xử lý phản ánh của quý [cá nhân/tổ chức] như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý]

Chúng tôi cảm ơn cá nhân/tổ chức và mong tiếp tục nhận được phản ánh.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- ...

- Lưu: VT.

**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**