ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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 UBND thành phố Hà Nội)

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 Thành phố.

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 thành phố Hà Nội 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 Sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trực thuộc Thành phố (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị); cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị và tham gia tương tác trên Ứng dụng iHanoi.

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 các cấp chính quyền Thành phố 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 Thành phố 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 Thành phố 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. Đăng ký trực tuyến lịch tiếp công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Thành phố là kênh thông tin giúp các tổ chức, cá nhân trực tiếp đăng ký lịch tiếp công dân với Ban Tiếp công dân Thành phố trên Ứng dụng iHanoi.

9. 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.

10. 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 Thành phố được bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

11. 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 Thành phố 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 các cấp chính quyền Thành phố; 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.

6. Các cơ quan, đơn vị của Thành phố theo chức năng, nhiệm vụ chủ động phối hợp, cung cấp các dịch vụ, tiện ích phục vụ cá nhân, tổ chức trên Ứng dụng iHanoi.

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 và hướng dẫn tại Quy chế này.

4. Đối với đăng ký trực tuyến lịch tiếp công dân trực tiếp: Thực hiện theo nội quy về việc tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân Thành phố (*Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 03/01/2019 của Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội).*

5. 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.

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

7. 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.

8. 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.

9. UBND các quận, huyện, thị xã cần chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị trên địa bàn mình quản lý. Trường hợp vượt thẩm quyền hoặc liên quan đến các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã tham mưu đề xuất chuyển đến sở, ban, ngành có liên quan xử lý theo thẩm quyền, chức năng và nhiệm vụ.

10. Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp xử lý lĩnh vực thuộc thẩm quyền khi có phản ánh, kiến nghị xảy ra trên địa bàn Thành phố.

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 5 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 tiếp nhận** 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** 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 **chuyển cơ quan cấp trên** 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. Cơ quan tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo 05 bước sau:

a) Bước 1: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng iHanoi.

b) Bước 2: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị điều phối, giao cá nhân/tổ chức là các phòng chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị; hoặc điều phối đến UBND cấp xã kiểm tra, tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị (trường hợp các cơ quan, đơn vị) hoặc Lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện điều phối, giao cán bộ xử lý phản ánh, kiến nghị (trường hợp cấp xã xử lý) nghiên cứu, tham mưu xử lý.

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: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị 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: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị 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 cơ quan 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 Thành phố.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, xử lý Sáng kiến xây dựng Thủ đô

Bước 1: Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận phản ánh kiến nghị trên iHanoi phân phối đến các đơn vị trực thuộc Thành phố

Bước 2: Các đơn vị trực thuộc Thành phố tiếp nhận thông tin sáng kiến được gửi từ Trung tâm Phục vụ Hành chính công nghiên cứu và đánh giá sáng kiến.

- Xem xét nội dung sáng kiến, đánh giá tính khả thi và mức độ phù hợp với tình hình thực tế.

- Nếu cần, tham khảo thêm ý tưởng hoặc ý kiến từ người dân để làm rõ nội dung sáng kiến.

Bước 3: Triển khai thực hiện

- Nếu sáng kiến phù hợp, lên kế hoạch triển khai và thực hiện.

Các đơn vị được giao xử lý sáng kiến phải có phản hồi trong thời hạn không quá 30 ngày làm việc. Đối với các sáng kiến cần nghiên cứu chuyên sâu.

Điều 10. 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: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh trên ứng dụng iHanoi.

b) Bước 2: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị điều phối, giao cá nhân/tổ chức là các phòng chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh; hoặc điều phối đến UBND cấp xã kiểm tra, tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị (trường hợp các cơ quan, đơn vị) hoặc Lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện điều phối, giao cán bộ xử lý phản ánh (trường hợp cấp xã xử lý) nghiên cứu, tham mưu xử lý.

d) Bước 4: 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.

đ) Bước 5: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh 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: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị 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 11. 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: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh trên ứng dụng iHanoi.

b) Bước 2: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị điều phối, giao cá nhân/tổ chức là các phòng chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh; hoặc điều phối đến UBND cấp xã kiểm tra, tiếp nhận xử lý.

c) Bước 3: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị (trường hợp các cơ quan, đơn vị) hoặc Lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện điều phối, giao cán bộ xử lý phản ánh (trường hợp cấp xã xử lý) nghiên cứu, tham mưu xử lý.

d) Bước 4: 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.

đ) Bước 5: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh 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: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị 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, 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 Thành phố.

Điều 12: 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, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Nội dung xử lý phản ánh, kiến nghị chưa đạt yêu cầu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị 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: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị 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 13. 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: Hài lòng, chấp nhận được, chưa hài lòng và cung cấp thông tin đánh giá của cá nhân trên Ứng dụng iHanoi.

Điều 14. 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 15. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo cấp Thành phố

1. Phạm vi thông tin truyền thông, cảnh báo: Toàn bộ người dân của Thành phố đã có tài khoản trên Ứng dụng iHanoi.

2. Cơ quan quản lý: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

3. Đơn vị đầu mối thực hiện: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

4. Nguồn cung cấp thông tin truyền thông, cảnh báo:

- Các văn bản, thông tin do Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc tham mưu, trình UBND Thành phố ban hành có nội dung thông tin phạm vi đến toàn bộ người dân của Thành phố.

- Các văn bản, thông tin do Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc Thành phố tạo ra thuộc lĩnh vực chuyên môn theo chức năng, nhiệm vụ được giao có nội dung thông tin phạm vi đến toàn bộ người dân của Thành phố.

5. Quy trình cung cấp thông tin truyền thông, cảnh báo cấp Thành phố:

Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc Thành phố tạo các thông tin truyền thông, cảnh báo thuộc lĩnh vực chuyên môn theo chức năng, nhiệm vụ được giao, quy trình cụ thể như sau:

- Bước 01: Các Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc tạo ra thông tin cảnh báo, truyền thông.

- Bước 02: Các Sở, ban, ngành và đơn vị trực thuộc biên tập, phê duyệt nội dung thông tin cảnh báo, truyền thông và gửi tới toàn bộ người dân Thành phố trên Ứng dụng iHanoi.

6. Sở, ban, ngành và các đơn vị chịu trách nhiệm toàn bộ trước Thành phố về các thông tin, cảnh báo mà đơn vị đăng tải trên iHanoi.

Điều 16. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo thuộc cấp huyện

1. Quy trình tuyên truyền, cảnh báo cấp huyện

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

- Cơ quan quản lý: UBND các quận, huyện, thị xã.

- Nguồn cung cấp thông tin cảnh báo: Các văn bản, thông tin do UBND các quận, huyện, thị xã ban hành hoặc tạo ra.

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

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

+ Bước 02: UBND cấp huyện 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. Cấp huyện 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 các quận, huyện, thị xã chịu trách nhiệm toàn bộ trước Thành phố về các thông tin, cảnh báo mà đơn vị đăng tải trên iHanoi.

Điều 17. Thông tin tuyên truyền, cảnh báo thuộc cấp xã

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

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

- Cơ quan quản lý: UBND xã, phường, thị trấn.

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

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

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

+ Bước 02: UBND cấp xã 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. Cấp xã không thực hiện gửi thông tin truyền thông, cảnh báo cấp Thành phố, cấp huyện đã tạo để tránh trùng lặp, trùng nội dung gửi đến người dân.

3. UBND các xã, phường, thị trấn 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 18. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn các cơ quan, tổ chức các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội và các cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Quy chế này.

2. Chỉ đạo Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng thực hiện:

a) Quản trị, quản lý, triển khai và vận hành Ứng dụng iHanoi; hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật, đào tạo khai thác sử dụng cho các cơ quan, đơn vị.

b) Tổng hợp, rà soát, cập nhật danh sách đầu mối cán bộ được phân công quản lý, vận hành, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị khai thác sử dụng Ứng dụng iHanoi.

3. Chỉ đạo Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thực hiện:

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.

4. Tham mưu, đề xuất, báo cáo UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố nhắc nhở, phê bình các cơ quan, đơn vị 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.

5. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tổ chức kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu, dịch vụ hiện có cung cấp cho Ứng dụng iHanoi nhằm chia sẻ, công bố thông tin dữ liệu mở, dịch vụ công ích phục vụ nhu cầu khai thác, sử dụng của các cá nhân, tổ chức trên địa bàn Thành phố.

6. Chủ trì, 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;

7. Nghiên cứu, xây dựng, phát triển và hoàn thiện, bổ sung các tiện ích trên Ứng dụng iHanoi theo chỉ đạo của UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố; thực hiện rà soát, xây dựng kế hoạch hàng năm để thực hiện đầu tư, nâng cấp, mở rộng Ứng dụng iHanoi.

8. Phối hợp với Sở Nội vụ thanh tra, kiểm tra công vụ và kịp thời tham mưu đề xuất UBND Thành phố có biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính các cơ quan, đơn vị trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

9. Giao Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố đôn đốc các Sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã liên quan trong xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Điều 19. Trách nhiệm của Công an Thành phố

1. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan về an toàn thông tin triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin cho Ứng dụng iHanoi theo quy định.

2. Hướng dẫn, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các đơn vị liên quan xây dựng hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn thông tin; thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với Ứng dụng iHanoi.

Điều 20. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp hướng dẫn Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, hỗ trợ kỹ thuật trong việc kết nối Ứng dụng iHanoi với Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu Thành phố (LGSP) phục vụ liên thông, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin dùng chung khác của Thành phố.

Điều 21. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Tham mưu UBND Thành phố bố trí ngân sách để thực hiện xây dựng, triển khai, quản lý, vận hành hệ thống Ứng dụng iHanoi.

2. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách đúng mục đích, đảm bảo nguyên tắc tiết kiệm, hiệu quả, chống lãng phí; hướng dẫn việc thực hiện thanh quyết toán theo quy định.

3. Phối hợp các cơ quan có liên quan tham mưu Thành phố đảm bảo kinh phí tổ chức triển khai thực hiện Quy chế từ nguồn chi thường xuyên ngân sách Thành phố theo quy định.

Điều 22. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố giúp UBND Thành phố kiểm tra, thanh tra công vụ và kịp thời đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị.

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố nghiên cứu, tham mưu cho UBND Thành phố kịp thời biểu dương, khen thưởng cho các tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong công tác tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, kịp thời các phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thành phố.

- Tham mưu cho UBND Thành phố bổ sung tiêu chí đánh giá kết quả phản ánh kiến nghị tại Quy chế này vào tiêu chí đánh giá xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị; đánh giá thi đua hàng năm đối với người đứng đầu tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Thành phố trong việc xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Văn hóa và Thể thao

Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các đơn vị liên quan tuyên truyền lợi ích mang lại đối với tổ chức, cá nhân khi tham gia sử dụng Ứng dụng iHanoi trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân hiểu, đồng thuận và tự nguyện tham gia.

Điều 24. Trách nhiệm của Thanh tra Thành phố

- Chủ trì, phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố giúp UBND Thành phố kiểm tra, thanh tra và kịp thời đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật về hành vi lãng phí; Tiến hành thanh tra: Sau khi xác minh phản ánh, cơ quan thanh tra có thể tổ chức các cuộc thanh tra, kiểm tra tại các cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân bị phản ánh về hành vi lãng phí.

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố nghiên cứu, tham mưu cho UBND Thành phố kịp thời biểu dương, khen thưởng cho các tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong công tác tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, kịp thời các phản ánh hành vi lãng phí của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thành phố.

Điều 25. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Bố trí đầy đủ nguồn lực (con người, trang thiết bị,...) để 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 trên địa bàn Thành phố nói riêng cũng như nhu cầu khai thác của các cá nhân, tổ chức trên phạm vi toàn quốc nói chung.

4. Có trách nhiệm báo cáo đầy đủ, kịp thời với UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền và chức năng nhiệm vụ được giao định kỳ theo tháng, quý, năm và đột xuất khi có yêu cầu.

Điều 26. 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 27. 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. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên 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 "hài lòng" cao 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 28. Tổ chức thực hiện

1. Trong trường hợp có sự thay đổi về tổ chức, sắp xếp lại các đơn vị theo Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về "Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả", các đơn vị chủ động thực hiện các chức năng, nhiệm vụ đã được quy định tại Quy chế này phù hợp với cơ cấu tổ chức mới sau khi sắp xếp.

2. 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.

3. 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố xem xét, điều chỉnh Quy chế cho đảm bảo phù hợp thực tế triển khai./.