**Phụ lục 1**

**MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ**

*(Kèm theo Quyết định số: /2022/QĐ-UBND ngày tháng năm 2022*

*của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [Cơ quan xử lý] xin thông báo kết quả xử lý như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý: nội dung đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể; đính kèm hình ảnh hoặc clip, file đính kèm chứng minh kết quả xử lý]

Chân thành cảm ơn phản ánh của quý [cá nhân/tổ chức] và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Trân trọng./.

**Phụ lục 2**

**QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

*(Kèm theo Quyết định số: /2022/QĐ-UBND ngày tháng năm 2022*

*của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

| **TT** | **Đơn vị/ người thực hiện** | **Nội dung công việc** | **Thời gian thực hiện** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước 1** | **Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh** | **Tiếp nhận phản ánh**  Thực hiện tiếp nhận phản ánh và phân phối cho cơ quan xử lý có trách nhiệm xử lý. | 01 giờ |
| **Bước 2** | **Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý** | **Tiếp nhận xử lý**  Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh. | 30 phút |
| **Bước 3** | **Nhân sự xử lý thuộc các cơ quan xử lý** | **Xử lý phản ánh hiện trường**  Thực hiện kiểm tra, xác minh thông tin phản ánh:  - Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục kèm theo Quy định này); | 06 ngày |
| - Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời hỗ trợ ghi rõ cơ quan xử lý đúng để Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác. | 60 phút |
| **Bước 4** | **Lãnh đạo phê duyệt thuộc các cơ quan xử lý** | **Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường**  Thực hiện phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường:  - Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phê duyệt kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phê duyệt có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý;  - Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phê duyệt thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị. | 01 ngày |
| **Bước 5** | **Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh.** | **Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường**  Thực hiện kiểm tra, biên tập lại nội dung theo đúng quy định và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường. | 01 giờ |