

TP.HCM: Sẽ tiếp nhận phản ánh của người dân qua fanpage mạng xã hội?

15:23 05/09/2018

Mới đây, Sở Thông tin - Truyền thông đề xuất UBND TP.HCM tiếp nhận thông tin phản ánh từ mạng xã hội Facebook bằng hình thức lập fanpage cho hệ thống 1022. Nhằm tạo nhiều tiện ích cho người dân, đa dạng các phương thức phản ánh thông tin...

Ngày 4/9, Sở TT&TT TP.HCM đề xuất UBND TP cho mở rộng kênh tiếp nhận thông tin từ mạng xã hội cho hệ thống 1022 (hệ thống tiếp nhận thông tin sự cố hạ tầng kỹ thuật trên địa bàn TP.HCM). Đồng thời giao cho Sở chủ trì xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đối với kênh tiếp nhận thông tin qua fanpage 1022.

Hiện tại,

The screenshot shows the official website of the 1022 system in Ho Chi Minh City. The header features the 1022 logo and the text 'CỔNG THÔNG TIN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH SỰ CỐ HẠ TẦNG KỸ THUẬT ĐÔ THỊ QUA TỔNG ĐÀI 1022'. Below the header is a navigation bar with icons for 'Trang chủ', 'Giới thiệu', 'Đăng phản ánh', 'Bản đồ', 'Thống kê', and 'HỖ TRỢ'. The main content area has a title 'HỆ THỐNG TIẾP NHẬN THÔNG TIN SỰ CỐ HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - HỆ THỐNG 1022'. It contains a paragraph explaining the system's purpose and a list of five channels for reporting issues: 1022 hotline, Mobile App, SMS, Website, and Email. Each channel is accompanied by an icon and a brief description of how to use it.

CỔNG THÔNG TIN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH SỰ CỐ HẠ TẦNG KỸ THUẬT ĐÔ THỊ QUA TỔNG ĐÀI 1022

Trang chủ | Giới thiệu | Đăng phản ánh | Bản đồ | Thống kê | HỖ TRỢ

HỆ THỐNG TIẾP NHẬN THÔNG TIN SỰ CỐ HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - HỆ THỐNG 1022

Hệ thống tiếp nhận thông tin sự cố hạ tầng kỹ thuật được Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo thực hiện và giao Sở Thông tin và Truyền thông làm đơn vị chủ trì, cùng 84 đơn vị (Sở ngành, Ủy ban nhân dân 24 quận/huyện và các đơn vị quản lý/sở hữu/duy tu hạ tầng) tham gia giải quyết xử lý các sự cố do người dân phản ánh.

Hệ thống phục vụ tiếp nhận 24/7 các phản ánh của người dân; cho phép người dân theo dõi được quá trình xử lý; nhận được thông báo về kết quả xử lý sau khi hoàn tất giải quyết xử lý sự cố; người dân đối chiếu thực tế xử lý và tiếp tục phản ánh lại hệ thống trong trường hợp thực tế sự cố chưa được xử lý hoặc xử lý chưa đạt chất lượng.

Hiện nay, hệ thống cung cấp **05 phương thức** sau để tiếp nhận thông tin sự cố hạ tầng kỹ thuật đô thị:

- Tổng đài 1022:** cung cấp thông tin sự cố qua hình thức gọi điện thoại đến số tổng đài 1022.
- Mobile App "Tổng đài 1022"** (phiên bản trên Android và trên iOS), cho phép chụp hình và chọn địa điểm xảy ra sự cố trên bản đồ để phản ánh.
- Nhắn tin SMS:** nhắn tin SMS phản ánh thông tin sự cố và gửi đến số tổng đài 1022.
- Cổng thông tin điện tử:** Truy cập cổng thông tin <https://1022.tphcm.gov.vn> Để phản ánh về sự cố
- Hộp thư điện tử (email):** Gửi thông tin phản ánh đến hộp thư điện tử 1022@tphcm.gov.vn

có 5 kênh tiếp nhận thông tin phản ánh từ người dân

Cụ thể, nhằm tạo nhiều tiện ích cho người dân, đa dạng các phương thức phản ánh thông tin, sở mở rộng thêm kênh tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân từ mạng xã hội Facebook bằng hình thức lập fanpage cho hệ thống 1022 (<https://www.facebook.com/1022tphcm/>).

Như vậy, ngoài năm kênh tiếp nhận thông tin như trước đây (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email, truy cập cổng thông tin, sử dụng phần mềm ứng dụng di động) thì hệ thống 1022 hiện nay có thêm kênh tiếp nhận thông tin mới từ mạng xã hội Facebook.

Theo Sở TT&TT, với phương thức mới này, người dân có thể sử dụng tài khoản Facebook của cá nhân để kết nối với fanpage của hệ thống 1022. Fanpage của hệ thống 1022 cho phép người dân truy cập thông tin và cung cấp thông tin phản ánh sự cố hạ tầng kỹ thuật xảy ra trên địa bàn TP.HCM.

Tổng đài viên sẽ kiểm duyệt những thông tin phản ánh, lọc những thông tin chính xác, nhập vào hệ thống và xử lý như các kênh tiếp nhận thông tin khác. Sau khi thông tin phản ánh được xử lý, tổng đài viên sẽ cập nhật kết quả lên fanpage của hệ thống 1022 để người dân theo dõi và cập nhật thông tin.

Ngoài việc lập fanpage để tiếp nhận thông tin, Sở TT&TT cũng kiến nghị UBND TP giao cho Sở chủ trì và phối hợp với Văn phòng UBND TP tích hợp phần mềm đường dây nóng của lãnh đạo TP (0888.247.247) vào phần mềm hệ thống tiếp nhận xử lý thông tin phản ánh sự cố hạ tầng kỹ thuật 1022, trong đó sẽ đảm bảo phần mềm phân công quy trình xử lý giữa các đơn vị không thay đổi.

Đồng thời, cho phép mở rộng hệ thống 1022 tiếp nhận thông tin lĩnh vực môi trường và trật tự đô thị; tích hợp dữ liệu hình ảnh từ hệ thống camera của Trung tâm đường hầm sông Sài Gòn và hệ thống camera của các quận/huyện (nếu có) vào hệ thống 1022. Trong đó, có quy chế phối hợp xử lý thông tin và khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật thuộc hệ thống 1022 nhằm thống nhất về quy trình xử lý cũng như quy định rõ vai trò và trách nhiệm của các đơn vị khi tham gia hệ thống.

Hệ thống 1022 tiếp nhận thông tin sự cố hạ tầng kỹ thuật địa bàn thành phố gồm 6 lĩnh vực:

1. Hạ tầng giao thông: Hệ thống tiếp nhận các sự cố về sụt lún mặt đường; hố “tử thần”; hư hỏng mặt đường; ổ gà ổ voi; hư hỏng hoặc mất biển báo giao thông...
2. Cấp và thoát nước: Hệ thống tiếp nhận các trường hợp bể ống cấp nước; nước tràn ra mặt đường; các trường hợp ngập nước; hệ thống thoát nước bị nghẹt;

cống bể; mất nắp cống; nắp cống gập ghềnh, sụp cống; nắp hố ga hư hỏng...

3. Chiếu sáng: Hệ thống tiếp nhận các sự cố về gãy/đổ cột đèn chiếu sáng; rò rỉ điện; đèn không sáng; đèn sáng ngày, tắt đêm; đèn sáng, tắt liên tục; mất đèn chiếu sáng...

4. Cây xanh: Hệ thống tiếp nhận các trường hợp cây bật gốc ngã; cành nhánh gãy; cây bị chặt phá; cây rỗng mục chết khô; cây bị xe đụng ngã; cây nghiêng bật gốc ...

5. Điện lực, viễn thông: Hệ thống tiếp nhận các sự cố gãy đổ cột điện; đứt cáp viễn thông, cáp điện; cáp viễn thông, cáp điện trùng, võng gần sát mặt đường; cáp treo không đúng độ cao quy định; tủ cáp viễn thông ngã/đổ/nghiêng, sụp/lún hầm cống cáp; nắp hầm cáp gập ghềnh...

6. Giao thông công cộng: Phản ánh thái độ phục vụ của nhân viên xe buýt và tra cứu thông tin về xe buýt...

Hải Đăng