

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
**TRUNG TÂM QUẢN LÝ
GIAO THÔNG CÔNG CỘNG**

Số: 597 /QĐ-TT

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 23. tháng 3 năm 2018.

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và biên bản vi phạm trong hoạt động xe buýt

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM QUẢN LÝ GIAO THÔNG CÔNG CỘNG

Căn cứ Nghị định số 86/2014/NĐ-CP ngày 10 tháng 9 năm 2014 của Chính phủ về Kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng ô tô;

Căn cứ Quyết định số 4196/QĐ-UB-NC ngày 12 tháng 9 năm 1996 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, về việc cho phép thành lập Trung tâm Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 20/2014/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về Ban hành quy định tổ chức, quản lý và khai thác hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 1684/QĐ-GTVT ngày 06 tháng 4 năm 2016 của Sở Giao thông vận tải thành phố Hồ Chí Minh, về Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng;

Căn cứ Quyết định số 1025/QD-SGTVT ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Sở Giao thông vận tải về ban hành qui định Nội quy khai thác tuyến xe buýt trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 209/QĐ-TT ngày 10 tháng 3 năm 2017 của Trung tâm Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng về Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các bộ phận trực thuộc Trung tâm Quản lý và điều hành vận tải hành khách công cộng;

Căn cứ Quyết định số 79/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc tổ chức lại Trung tâm Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng thành Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng Thành phố Hồ Chí Minh trực thuộc Sở Giao thông vận tải;

Căn cứ Hợp đồng đặt hàng thực hiện dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (có trợ giá) và Hợp đồng khai thác vận tải hành khách công

cộng bằng xe buýt các tuyến không trợ giá trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh được ký kết giữa Trung tâm Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng với các Doanh nghiệp vận tải;

Nhằm cụ thể hóa quy trình trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và biên bản vi phạm trong hoạt động xe buýt;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và biên bản vi phạm trong hoạt động xe buýt” trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng (Trung tâm).

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

Điều 3. Trưởng các bộ phận thuộc Trung tâm, các Doanh nghiệp vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./*Z*

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Sở GTVT (QLVTDB, Phòng Pháp chế) “Thay bao cáo”;
- BGD Trung tâm;
- Lưu: VT, PC, MD.



Trần Chí Trung

QUY ĐỊNH

Về công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và biên bản vi phạm trong hoạt động xe buýt

(Đính kèm Quyết định số 597/QĐ-TT, ngày 23 tháng 3 năm 2018
của Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích và yêu cầu

1. Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và cải thiện mức độ hài lòng của người dân; đảm bảo đạt chất lượng hiệu quả trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh và biên bản vi phạm trong hoạt động xe buýt.

2. Tăng cường trách nhiệm của các Doanh nghiệp vận tải xe buýt đang tham gia hoạt động trên các tuyến xe buýt, nâng cao chất lượng dịch vụ do đơn vị cung ứng theo nội dung của hợp đồng đặt hàng dịch vụ vận khách công cộng. Đồng thời, phân định rõ trách nhiệm xem xét xử lý các nội dung thông tin phản ánh và biên bản vi phạm giữa Doanh nghiệp vận tải với Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng Thành phố Hồ Chí Minh (gọi tắt là Trung tâm).

3. Công tác tiếp nhận, xử lý các nội dung thông tin phản ánh và biên bản vi phạm phải được thực hiện nghiêm túc, kịp thời và triệt để.

4. Các nguyên tắc làm cơ sở xác định hành vi vi phạm để xử phạt theo hợp đồng khi đáp ứng các điều kiện được quy định trong bảng “Các nguyên tắc xác định hành vi vi phạm – xử phạt theo hợp đồng” (Đính kèm)

Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng.

1. Phạm vi áp dụng:

Quy định này áp dụng đối với công tác tiếp nhận, xử lý nội dung thông tin phản ánh và biên bản vi phạm Hợp đồng đặt hàng thực hiện dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (có trợ giá) và Hợp đồng khai thác vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt các tuyến không trợ giá trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (gọi tắt là Hợp đồng) của Doanh nghiệp vận tải và người vi phạm về các vấn đề liên quan đến chất lượng phục vụ hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

2. Đối tượng áp dụng:

Các tổ chức và cá nhân có liên quan đến hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Hồ Chí Minh, gồm:

- a. Doanh nghiệp vận tải.
- b. Người vi phạm bao gồm: Lái xe, nhân viên phục vụ trên xe buýt, nhân viên điều hành đầu – cuối tuyến (gọi tắt là lái xe, nhân viên phục vụ).
- c. Người phản ánh, người làm chứng.
- d. Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng Thành phố Hồ Chí Minh.
- đ. Các đối tượng khác.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

- 1. Doanh nghiệp vận tải chịu trách nhiệm chính trong việc xác minh, giải quyết xử lý các nội dung thông tin phản ánh, biên bản vi phạm và báo cáo kết quả về Trung tâm. Trong trường hợp Doanh nghiệp vận tải đã giải quyết nhưng người vi phạm không đồng ý với kết quả xử lý và tiếp tục khiếu nại thì Trung tâm sẽ tham gia đảm nhận xử lý.
- 2. Trung tâm chịu trách nhiệm chính về việc tiếp nhận thông tin phản ánh, biên bản ghi nhận hành vi vi phạm trực tiếp từ các phương tiện thông tin truyền thông, cơ quan Báo, đài, website và các bộ phận trực thuộc Trung tâm quản lý như: Phòng Điều hành, Phòng Pháp chế, các Trạm điều hành xe buýt, ...
- 3. Trung tâm căn cứ vào báo cáo kết quả xử lý của Doanh nghiệp vận tải để xem xét và có kết luận về báo cáo kết quả xử lý theo nội dung Hợp đồng đã được ký kết giữa Trung tâm với Doanh nghiệp vận tải.
- 4. Bảo đảm giữ bí mật thông tin cá nhân của tổ chức và cá nhân cung cấp thông tin.

Chương II

TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH

Điều 4. Tiếp nhận thông tin phản ánh

Trung tâm và các Doanh nghiệp vận tải có trách nhiệm phân công bộ phận nghiệp vụ, tổ chức quản lý, đảm nhận công tác tiếp nhận và xử lý các thông tin phản ánh liên quan đến hành vi vi phạm trong hoạt động xe buýt.

Điều 5. Nguồn tiếp nhận thông tin phản ánh

Tất cả các thông tin có thể được các cơ quan, tổ chức, người dân phản ánh gián tiếp hay trực tiếp đến Trung tâm, các Doanh nghiệp vận tải hoặc các phương tiện thông tin truyền thông, Báo, đài, website, ...

- 1. Đối với Trung tâm tại:
 - a) Văn phòng Trung tâm;
 - b) Các Trạm Điều hành xe buýt;
 - c) Bộ phận giám sát điều hành tại các điểm đầu – cuối tuyến xe buýt, bộ phận kiểm tra trên tuyến trực thuộc Trung tâm;
 - d) Website của Trung tâm: www.buytphcm.com.vn;
 - e) Đường dây nóng (Tổng đài 1022);

2. Đối với các Doanh nghiệp vận tải tại:

- a) Văn phòng Doanh nghiệp vận tải;
- b) Bộ phận giám sát điều hành của Doanh nghiệp vận tải tại các điểm đầu – cuối tuyến xe buýt;
- c) Trên xe buýt;
- d) Đường dây nóng của Doanh nghiệp vận tải được công bố công khai trên xe buýt (trong và ngoài xe).

3. Các phương tiện truyền thông: Theo địa chỉ hoặc số điện thoại đường dây nóng của các Báo, Đài thuộc các cơ quan thông tin đại chúng.

Điều 6. Luân chuyển thông tin

Sau khi tiếp nhận nội dung thông tin phản ánh, bộ phận được phân công tiếp nhận có trách nhiệm tổng hợp, phân loại, cập nhật nội dung và các dữ liệu thông tin để phục vụ công tác giải quyết, xử lý và luân chuyển nội dung thông tin cho bộ phận xử lý như sau:

1. Đối với Trung tâm:

a) Bộ phận tiếp nhận thông tin phản ánh trực tiếp (Tổng đài 1022) sẽ tiến hành tổng hợp, phân loại, cập nhật nội dung, chủ động phối hợp với bộ phận theo dõi trực tuyến trên thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera) để thu thập các dữ liệu thông tin, hình ảnh liên quan đến nội dung phản ánh. Nếu đầy đủ chứng cứ xác lập hành vi vi phạm thì chuyển hồ sơ và các dữ liệu thông tin có liên quan đến nội dung phản ánh, đề xuất bộ phận xử lý tham mưu ban hành Quyết định xử phạt ngay (không thực hiện các bước theo quy trình). Thời gian tối đa **02 ngày** làm việc.

b) Đối với những phản ánh cần phải thu thập bổ sung dữ liệu, chứng cứ xác minh để có cơ sở lập luận chặt chẽ khi xử lý vi phạm mà chưa xác định được qua thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera) thì Bộ phận tiếp nhận thông tin phản ánh trực tiếp (Tổng đài 1022) tham mưu tổng hợp riêng chuyển về bộ phận xử lý để tiếp tục thực hiện theo quy trình. Thời gian tối đa **02 ngày** làm việc.

c) Trường hợp thông tin được tiếp nhận từ các cơ quan, Ban ngành; các bộ phận trực thuộc Trung tâm, trang thông tin điện tử của Trung tâm (<http://buyttphcm.com.vn>); các phương tiện truyền thông đại chúng, bộ phận xử lý của Trung tâm sẽ tiếp nhận, phân loại và tiến hành xử lý như sau:

- Đối với các trường hợp vi phạm nghiêm trọng, gây bức xúc dư luận, khi có đầy đủ dữ liệu thông tin thì bộ phận xử lý chủ động phối hợp với các bộ phận liên quan tham mưu ban hành Quyết định xử phạt ngay (không thực hiện các bước theo quy trình).

- Đối với các trường hợp vi phạm cần phải tiếp tục xác minh làm rõ, bộ phận xử lý chuyển nội dung phản ánh đến các Doanh nghiệp vận tải có liên quan để giải quyết, đồng thời chủ động điện thoại xác minh ngay với người dân để có thêm cơ sở dữ liệu lưu trữ lại, kết hợp kiểm tra các cơ sở dữ liệu có liên quan: Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, Thời hạn giải quyết tối đa **02 ngày** làm việc.

2. Đối với Doanh nghiệp vận tải:

a) Những nội dung thông tin phản ánh được Doanh nghiệp vận tải tiếp nhận bằng các hình thức như: Nhận trực tiếp tại văn phòng, nhận gián tiếp qua bưu tín hoặc do các cơ quan, Ban ngành, truyền thông, cơ quan Báo, đài chuyên đến trực tiếp hoặc đưa tin trên truyền thông, Báo, đài thì bộ phận tiếp nhận có nhiệm vụ cập nhật để chuyển bộ phận xử lý giải quyết. Đồng thời, gửi báo cáo tổng hợp ghi nhận nội dung phản ánh để Trung tâm theo dõi. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc.

b) Những nội dung thông tin phản ánh do Trung tâm chuyển đến Doanh nghiệp vận tải có trách nhiệm cập nhật, xác minh, xử lý và báo cáo kết quả xử lý về Trung tâm trong thời gian tối đa **07 ngày** làm việc. Thời gian được xác định kể từ ngày Doanh nghiệp vận tải nhận được văn bản do Trung tâm phát hành trên hệ thống chính quyền điện tử (<http://120.72.86.166>). Đối với những trường hợp khó khăn, phức tạp cần thêm thời gian để xác minh giải quyết thì Doanh nghiệp vận tải phải có văn bản báo cáo Trung tâm gia hạn thêm thời gian giải quyết nhưng tối đa không quá **03 ngày** làm việc.

Chương III

XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH

Điều 7. Nguyên tắc xử lý thông tin phản ánh

1. Để công tác xử lý thông tin phản ánh được nhanh chóng, chính xác, khách quan và đạt hiệu quả cao trong sự hài lòng của người dân, Trung tâm và Doanh nghiệp vận tải phải thiết lập bộ phận tham mưu xử lý vi phạm.

2. Doanh nghiệp vận tải có trách nhiệm trực tiếp liên hệ xác minh sự việc từ người cung cấp thông tin để đảm bảo tính khách quan khi giải quyết nội dung phản ánh, đồng thời kết hợp bắn tường trình của các cá nhân bị phản ánh để làm cơ sở xử lý. Phải đảm bảo không để các cá nhân bị phản ánh hoặc cá nhân có liên quan biết thông tin cá nhân của người cung cấp thông tin theo Luật khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình xác minh xử lý phải trung thực không được tác động để làm thay đổi suy nghĩ của người cung cấp thông tin, làm ảnh hưởng đến kết quả xử lý.

3. Tất cả các thông tin phản ánh sau khi được tiếp nhận phải được tiến hành xác minh hành vi để có hướng giải quyết phù hợp, cụ thể:

a) Đối với những thông tin phản ánh không chính xác hoặc chưa đủ yếu tố xác định hành vi vi phạm, bộ phận tiếp nhận phải thông báo cho người cung cấp thông tin được biết và đề nghị bổ sung thêm thông tin (nếu có).

b) Đối với những thông tin phản ánh có nội dung chưa thống nhất với nội dung bắn tường trình của cá nhân trực tiếp liên quan, bộ phận xử lý phải tiến hành xác minh lại (hoặc tổ chức đối chất) để có hướng giải quyết phù hợp.

c) Đối với những thông tin phản ánh đã được xác định đúng với nội dung sự việc, bộ phận tiếp nhận và bộ phận xử lý sẽ tiến hành các bước xử phạt theo

Nội quy của Doanh nghiệp vận tải và theo Hợp đồng đã được ký kết giữa Trung tâm với Doanh nghiệp vận tải.

Điều 8. Quy trình xử lý thông tin của Doanh nghiệp vận tải

1. Căn cứ nội dung thông tin tiếp nhận (từ nguồn tiếp nhận của Doanh nghiệp vận tải hoặc Trung tâm, phương tiện truyền thông đại chúng chuyển đến) bộ phận xử lý tiến hành xác minh trực tiếp từ người phản ánh và người có liên quan đến nội dung phản ánh để có hướng giải phù hợp.

Thời gian tối đa **07 ngày** làm việc, kể từ ngày tiếp nhận thông tin. Trường hợp phức tạp có thể kéo dài thêm thời gian nhưng không quá **10 ngày** làm việc.

2. Căn cứ vào kết quả xác minh, bộ phận xử lý sẽ thực hiện như sau:

a) Trường hợp nội dung xác minh giữa người phản ánh và người bị phản ánh không thống nhất với nhau, theo yêu cầu của cá nhân có liên quan, Doanh nghiệp vận tải phải tiến hành tổ chức cuộc họp đối chất để giải quyết trong thời gian **05 - 07 ngày** làm việc, kể từ ngày hai bên đồng ý tham dự. Trường hợp sự việc có tình tiết phức tạp, có thể mời đại diện Trung tâm tham dự để nhanh chóng kết thúc tránh kéo dài thời gian giải quyết.

- Theo kết quả họp đối chất, trường hợp nội dung thông tin được xác định đúng với hành vi vi phạm của người bị phản ánh thì tiến hành các bước xử lý theo Nội quy của Doanh nghiệp vận tải và báo cáo kết quả về Trung tâm xem xét, kết luận kết quả giải quyết xử lý theo nội dung hợp đồng đã được ký kết giữa Trung tâm với Doanh nghiệp vận tải.

b) Trường hợp nội dung thông tin phản ánh không đúng hoặc chưa hội đủ các yếu tố xác định hành vi vi phạm, Doanh nghiệp vận tải phải có thông báo trả lời cho người cung cấp thông tin và báo cáo Trung tâm được biết. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc.

c) Trường hợp nội dung thông tin phản ánh không chính xác, thiếu cơ sở, hay đã có người cung cấp thông tin trước hoặc đã giải quyết thì Doanh nghiệp vận tải phải có thông báo trả lời cho người cung cấp thông tin và báo cáo kết quả về Trung tâm để xem xét theo đúng thời gian quy định.

d) Trường hợp nội dung thông tin phản ánh (không xác định rõ người phản ánh và địa chỉ cụ thể) về nguyên tắc Doanh nghiệp vận tải không phải trả lời cho người phản ánh. Tuy nhiên, để đảm bảo ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ người dân, Doanh nghiệp vận tải phải yêu cầu cá nhân có liên quan tường trình sự việc theo nội dung bị phản ánh, trên cơ sở đó căn cứ vào tính trung thực của người tường trình và nội dung phản ánh cũng như căn cứ vào dữ liệu vi phạm của người bị phản ánh, bộ phận xử lý sẽ giải quyết như sau:

- Nếu nội dung phản ánh không đúng với sự việc, Doanh nghiệp vận tải sẽ lưu hồ sơ theo dõi trong thời gian thực hiện Hợp đồng, đồng thời có văn bản báo cáo kết quả về Trung tâm theo dõi và giải tỏa, theo đúng thời gian quy định.

- Nếu nội dung phản ánh đúng với sự việc, Doanh nghiệp vận tải phải có biện pháp chấn chỉnh và xử lý nghiêm theo Nội quy của đơn vị, đồng thời có văn bản báo cáo kết quả để Trung tâm lưu hồ sơ, theo đúng thời gian quy định.

- Đối với các trường hợp do Trung tâm, các Sở ban ngành, phương tiện truyền thông đại chúng chuyển đến có nội dung phản ánh đúng với sự việc, Doanh nghiệp vận tải phải có biện pháp xử lý nghiêm theo Nội quy của đơn vị; đồng thời có văn bản chuyển đến các Sở Ban ngành, phương tiện truyền thông đại chúng được biết và báo cáo kết quả xử lý về Trung tâm xem xét và kết luận về báo cáo kết quả xử lý theo nội dung hợp đồng đã được ký kết giữa Trung tâm với Doanh nghiệp vận tải, theo đúng thời gian quy định.

d) Trường hợp đã liên hệ nhiều lần qua điện thoại hoặc qua các phương tiện thông tin khác (tối thiểu 01 lần/ngày liên tục trong 03 ngày vào những thời điểm khác nhau và đính kèm các dữ liệu thông tin để chứng minh đã thực hiện theo quy định) nhưng không thể tiến hành xác minh được nội dung sự việc thì quy trình xử lý như trường hợp d nêu trên.

e) Trường hợp nội dung thông tin phản ánh đã được xác minh đúng với hành vi vi phạm được quy định trong Hợp đồng, bộ phận xử lý tiến hành các bước xử lý theo Nội quy của doanh nghiệp vận tải và báo cáo kết quả về Trung tâm xem xét và kết luận về báo cáo kết quả xử lý theo nội dung hợp đồng đã được ký kết giữa Trung tâm với Doanh nghiệp vận tải, theo đúng thời gian quy định.

Điều 9. Quy trình xử lý thông tin của Trung tâm.

1. Căn cứ nội dung thông tin phản ánh tiếp nhận (từ các bộ phận nghiệp vụ Trung tâm hoặc do các cơ quan, Ban ngành, phương tiện truyền thông, cơ quan Báo, đài truyền hình). Trung tâm sẽ tổng hợp, phân loại, cập nhật nội dung và các dữ liệu thông tin để phục vụ công tác giải quyết, xử lý:

a) Đối với các trường hợp cần phải thu thập đầy đủ dữ liệu, chứng cứ xác minh để có cơ sở lập luận chặt chẽ khi xử lý vi phạm mà chưa xác định được qua thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera): Bộ phận xử lý sẽ tham mưu chuyển nội dung thông tin đến các Doanh nghiệp vận tải hoặc các bộ phận liên quan để xem xét giải quyết, chủ động thu thập thông tin, xác minh người dân cũng như lưu hồ sơ theo dõi, đôn đốc Doanh nghiệp vận tải giải quyết và báo cáo kết quả xử lý đúng thời gian quy định. Trường hợp quá thời hạn giải quyết theo quy định, Trung tâm có văn bản nhắc nhở và Doanh nghiệp vận tải có trách nhiệm trả lời sau **07 ngày** làm việc. Nếu vẫn tiếp tục không có trả lời, Trung tâm tiến hành xử phạt Doanh nghiệp vận tải do trả lời trễ hạn theo quy định Hợp đồng, đồng thời Trung tâm sẽ cảm ơn người cung cấp thông tin qua điện thoại, trả lời bằng văn bản gửi qua đường bưu điện hoặc các phương tiện thông tin khác do người dân cung cấp.

b) Đối với các trường hợp đầy đủ chứng cứ xác lập hành vi vi phạm: Bộ phận xử lý sẽ tham mưu ban hành Quyết định xử phạt ngay (không thực hiện các bước theo quy trình), đồng thời Trung tâm sẽ cảm ơn người cung cấp thông tin qua điện thoại, trả lời bằng văn bản gửi qua đường bưu điện hoặc các phương tiện thông tin khác do người dân cung cấp. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc.

2. Căn cứ kết quả báo cáo giải quyết phản ánh của Doanh nghiệp vận tải, Trung tâm sẽ thực hiện như sau:

a) Đối với những nội dung thông tin phản ánh đã có người cung cấp thông tin trước hoặc đã giải quyết, Trung tâm sẽ cảm ơn qua điện thoại, trả lời bằng văn bản gửi qua đường bưu điện hoặc các phương tiện thông tin khác do người dân cung cấp để động viên và duy trì mối liên hệ với người cung cấp. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc.

b) Đối với những nội dung phản ánh không đúng hoặc chưa hội đủ các yếu tố cấu hành vi vi phạm, Trung tâm sẽ kiểm tra xem xét để kết thúc hoặc có hướng xử lý phù hợp và thông tin lại cho người phản ánh biết. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc.

c) Đối với những nội dung phản ánh đã được xác minh đúng với hành vi vi phạm, Trung tâm tiến hành các bước xử phạt đối với Doanh nghiệp vận tải; đồng thời có thư cảm ơn kèm theo mức tiền thưởng theo quy định và kết quả hình thức xử lý cho người cung cấp thông tin. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc.

d) Đối với những trường hợp người cung cấp thông tin không cho biết tên, địa chỉ hoặc người cung cấp thông tin không có yêu cầu hồi đáp. Sau khi xử lý, Trung tâm sẽ lưu hồ sơ và kết thúc giải quyết thông tin phản ánh.

d) Đối với những nội dung phản ánh khi xác minh không đủ cơ sở để giải quyết xử lý thì Trung tâm lưu hồ sơ. Căn cứ vào nội dung phản ánh, tình hình vi phạm của cá nhân bị phản ánh và của Doanh nghiệp vận tải, nếu chưa vi phạm thì sẽ nhắc nhở, lưu hồ sơ theo dõi để làm cơ sở căn cứ xử lý nghiêm nếu người bị phản ánh tiếp tục có hành vi vi phạm bị người dân phản ánh hành vi tương tự.

(Dính kèm “SƠ ĐỒ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG VTHKCC”)

Điều 10. Giải quyết trường hợp không thống nhất kết quả xử lý

1. Đối với trường hợp người phản ánh không thống nhất với kết luận giải quyết của Doanh nghiệp vận tải, căn cứ vào nội dung phản ánh và hồ sơ vụ việc, Trung tâm sẽ xem xét giải quyết theo đúng quy định Hợp đồng và nội quy khai thác tuyến trên quan điểm góp phần phục vụ hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt của thành phố Hồ Chí Minh ngày càng tốt hơn.

2. Trường hợp người phản ánh hoặc Doanh nghiệp vận tải không đồng ý với kết luận giải quyết của Trung tâm và tiếp tục có ý kiến không thống nhất, Trung tâm sẽ báo cáo Sở Giao thông Vận tải xin ý kiến chỉ đạo để tiếp tục tham mưu giải quyết.

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ BIÊN BẢN VI PHẠM

Điều 11. Quy trình xử lý biên bản vi phạm

1. Sau khi tiếp nhận các biên bản vi phạm từ các đơn vị trực thuộc Trung tâm, bộ phận được phân công tiếp nhận và xử lý sẽ tiến hành tổng hợp, phân loại. Thời gian tối đa **02 ngày** làm việc.

2. Đối với các biên bản vi phạm có đầy đủ nội dung thông tin và chữ ký xác lập của các bên liên quan (người vi phạm, người làm chứng, người lập biên

bản), bộ phận xử lý sẽ tham mưu ban hành ngay Quyết định xử phạt (bỏ qua các bước thực hiện theo quy trình). Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc (theo thời gian kể từ khi tiếp nhận).

3. Đối với các biên bản vi phạm đã lập nhưng cần phải làm rõ hoặc người vi phạm có ý kiến khác thì bộ phận xử lý tham mưu văn bản thông báo đến các Doanh nghiệp vận tải có liên quan để phối hợp làm rõ. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc (theo thời gian kể từ khi tiếp nhận).

a) Sau thời gian **07 ngày làm việc**, kể từ khi phát hành văn bản thông báo nhưng không nhận được sự phản hồi của các Doanh nghiệp vận tải bằng văn bản cụ thể (xác định theo dấu thời gian đến), Trung tâm sẽ ban hành Quyết định xử phạt các hành vi vi phạm theo nội dung Hợp đồng đã được ký kết giữa Trung tâm và Doanh nghiệp vận tải có liên quan. Thời gian tối đa **03 ngày** làm việc.

b) Trong thời gian **07 ngày làm việc**, kể từ khi phát hành văn bản thông báo và nhận được sự phản hồi của các Doanh nghiệp vận tải bằng văn bản cụ thể (xác định theo dấu thời gian đến), bộ phận xử lý sẽ tiến hành xác minh, làm rõ và tham mưu xem xét xử phạt hoặc giải tòa theo đúng quy định. Thời gian tối đa trong **03 ngày** làm việc.

Riêng đối với các Quyết định xử phạt đã ban hành mà Doanh nghiệp vận tải vẫn tiếp tục có ý kiến thì trình Hội đồng xử lý vi phạm xem xét giải quyết xử lý trong kỳ họp gần nhất nhưng không quá **30 ngày**.

(Đính kèm “SƠ ĐỒ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT BIÊN BẢN VI PHẠM LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG VTHKCC”)

Chương V TỔ CHỨC THU, XỬ PHẠT VI PHẠM HỢP ĐỒNG

Điều 12. Thu, nộp tiền phạt.

1. Việc thu, nộp tiền xử phạt đối với các Doanh nghiệp vận tải, hai bên thống nhất thực hiện theo quy định trong Hợp đồng đã ký kết.

2. Trường hợp Doanh nghiệp vận tải không thực hiện nghĩa vụ của mình đối với việc nộp tiền xử phạt theo quy định, sau 15 ngày kể từ ngày Trung tâm ban hành Quyết định xử phạt, sẽ thực hiện các biện pháp như sau:

a) Thông báo nhắc nhở Doanh nghiệp về việc thực hiện nộp tiền xử phạt vi phạm Hợp đồng.

b) Sau năm (05) ngày làm việc kể từ ngày phát hành thông báo nhắc nhở, trường hợp Doanh nghiệp vận tải vẫn tiếp tục không thực hiện, Trung tâm sẽ từ chối tiếp nhận các phương tiện đang hoạt động trên các tuyến xe buýt liên quan đến vi phạm do Doanh nghiệp vận tải quản lý vào hoạt động tại các Bến xe buýt do Trung tâm quản lý.

Đối với các tuyến xe buýt có đầu cuối tuyến tại các bến bãi khác không thuộc Trung tâm quản lý, Trung tâm sẽ đề nghị các đơn vị liên quan hỗ trợ từ chối tiếp nhận vào hoạt động trong bến. Nếu Doanh nghiệp vận tải vẫn chưa nghiêm túc thực hiện, Trung tâm sẽ kiến nghị Sở Giao thông vận tải TP. HCM

hoặc Sở Giao thông vận tải các tỉnh liền kề định chỉ khai thác tuyến hoặc thực hiện thu hồi phù hiệu xe buýt của các phương tiện vi phạm liên quan.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 13. Tổ chức thực hiện

Căn cứ vào quy trình xử lý và chức năng nhiệm vụ được giao, Trung tâm và các Doanh nghiệp vận tải có trách nhiệm xây dựng kế hoạch, đồng thời bố trí nhân sự để tổ chức triển khai thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh và biên bản vi phạm theo đúng nội dung quy định này.

Điều 14. Khen thưởng và kỷ luật

1. Trường hợp Doanh nghiệp vận tải không thực hiện đúng quy định này, Trung tâm sẽ xem xét đánh giá năng lực của Doanh nghiệp vận tải trong việc thực hiện Hợp đồng đã ký kết với Trung tâm.

2. Trường hợp viên chức, người lao động Trung tâm thực hiện không đúng quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định về đánh giá xếp loại kết quả công tác hàng tháng hiện hành của Trung tâm.

3. Trung tâm sẽ tổ chức tổng kết, đánh giá, đề xuất các hình thức khen thưởng và mức thưởng cụ thể đối với các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt.

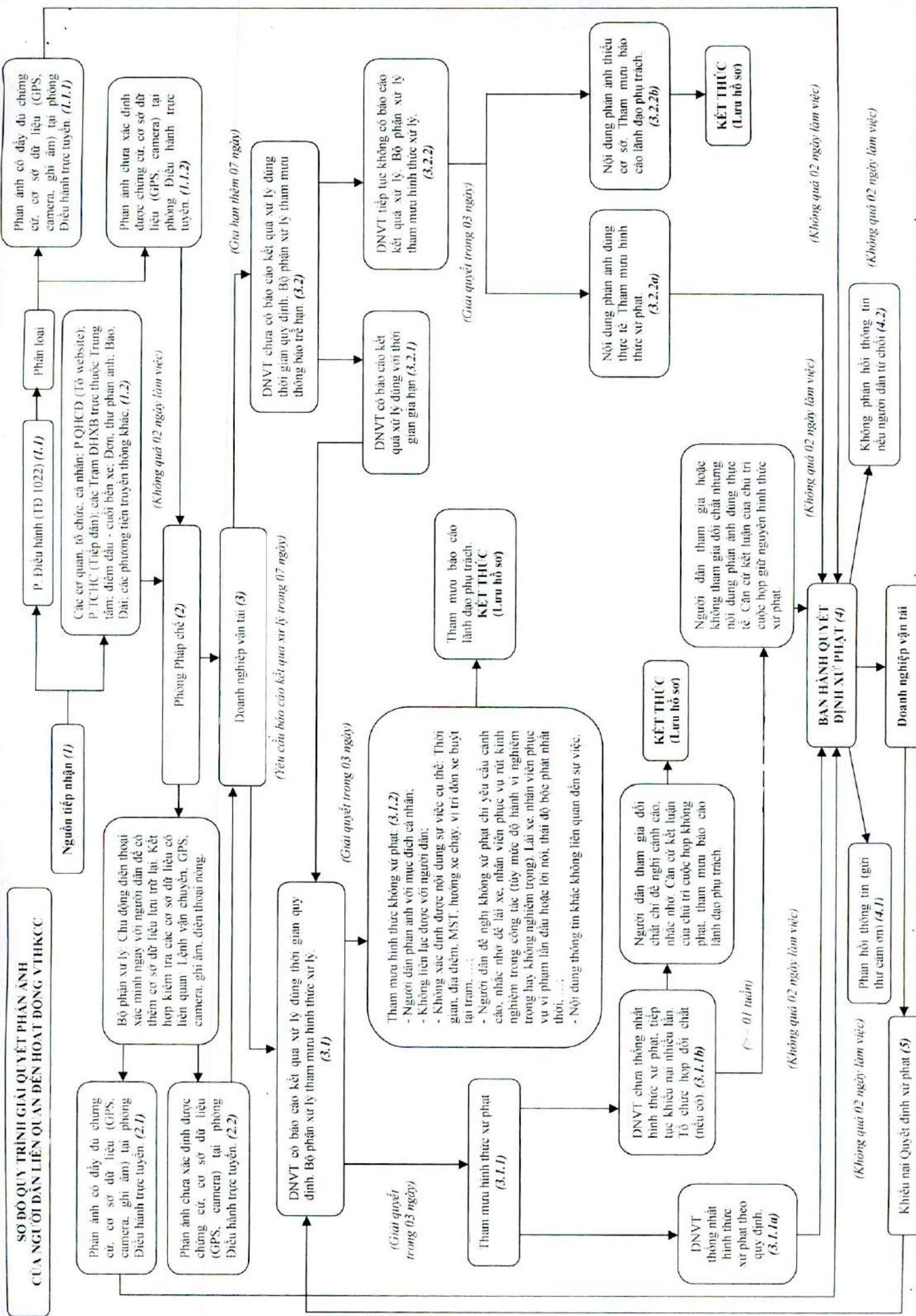
Điều 15. Bổ sung, điều chỉnh Quy định

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh cần điều chỉnh bổ sung thì các đơn vị, bộ phận có liên quan kịp thời báo cáo để Trung tâm xem xét bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp./.



Trần Chí Trung

**SƠ ĐỒ QUY TRÌNH GIAI QUYẾT PHẦN ÁNH
CỦA NGƯỜI DÂN LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG VTHKCC**



SO ĐỒ HƯỚNG DÂN QUY TRÌNH
Về tiếp nhận và giải quyết phản ánh của người dân liên quan
đến hoạt động vận tải hành khách công cộng trên địa bàn
thành phố Hồ Chí Minh.

Bước thực hiện	Nội dung	Mô tả quy trình chi tiết	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện	Bộ phận phụ trách
1 Nguồn tiếp nhận (chia làm 02 nhóm)	<p>I.I.1 - Phản ánh có đầy đủ chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera, ghi âm) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh thì phản ánh ra, một số hành vi vi phạm cần phải chịu động phòi hợp với nhân viên theo dõi trực tuyến trên hệ thống GPS để xem lại dữ liệu, hình ảnh (ví dụ như hành vi hút thuốc trên xe, dừng đậu lâu, tốc độ, xe buýt leo lê, đánh nhau,...). Nếu dù chúng cứ xác lập hành vi vi phạm thì tham mưu văn bản chuyển phòng Pháp chế áp dụng ngay Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt (bỏ qua các bước quy trình như sơ đồ).</p> <p>Đồng thời, bộ phận xử lý phong Pháp chế thực hiện Bước 4.1 và 4.2 là tham mưu thư cam on để phản hồi thông tin cho người dân phản ánh hoặc báo cáo lãnh đạo phụ trách việc người dân phản ánh từ chối nhận thư cảm ơn.</p> <p>I.I.2 - Phản ánh chưa xác định được chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Thực hiện Bước 2 là tham mưu văn bản chuyển phong Pháp chế có trách nhiệm phân công nhân viên tổng hợp các nội dung phản ánh của người dân: Nhập thông tin, dữ liệu vào file quản lý văn bản đến của phòng. Đồng thời, chuyên nhân viên bộ phận xử lý chủ động điện thoại xác minh ngay với người dân để có thêm cơ sở dữ liệu (thời gian, địa điểm, mã số tuyến, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm,...) lưu trữ lại. Kết hợp kiểm tra các cơ sở dữ liệu có liên quan (Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, điện thoại nóng). Sau đó, tham mưu văn bản trình lãnh đạo phụ trách phê duyệt để gửi đến các Doanh nghiệp vận tải (DNVT) có liên quan yêu cầu giải quyết và báo cáo kết quả xử lý phản ánh; cá nhân phụ trách công tác xử lý phản ánh của DNVT.</p>	<p>- <u>Nhóm 1</u>: Phòng Điều hành (Tổng dài 1022);</p> <p>- <u>Nhóm 2</u>: Các cơ quan, tổ chức, cá nhân: Phòng Quản hệ cộng đồng (Tổ website); Phòng Tô chức hành chính (Tiếp dân); các Trạm Điều hành xe buýt trực thuộc Trung tâm; điểm đầu - cuối bên xe; Ban, thư phản ánh; Báo, Đài; các phương tiện truyền thông khác.</p> <p>I.I.1 - Phản ánh có đầy đủ chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera, ghi âm) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh thì phản ánh ra, một số hành vi vi phạm cần phải chịu động phòi hợp với nhân viên theo dõi trực tuyến trên hệ thống GPS để xem lại dữ liệu, hình ảnh (ví dụ như hành vi hút thuốc trên xe, dừng đậu lâu, tốc độ, xe buýt leo lê, đánh nhau,...). Nếu dù chúng cứ xác lập hành vi vi phạm thì tham mưu văn bản chuyển phòng Pháp chế áp dụng ngay Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt (bỏ qua các bước quy trình như sơ đồ).</p> <p>Đồng thời, bộ phận xử lý phong Pháp chế thực hiện Bước 4.1 và 4.2 là tham mưu thư cam on để phản hồi thông tin cho người dân phản ánh hoặc báo cáo lãnh đạo phụ trách việc người dân phản ánh từ chối nhận thư cảm ơn.</p> <p>I.I.2 - Phản ánh chưa xác định được chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Thực hiện Bước 2 là tham mưu văn bản chuyển phong Pháp chế có trách nhiệm phân công nhân viên tổng hợp các nội dung phản ánh của người dân: Nhập thông tin, dữ liệu vào file quản lý văn bản đến của phòng. Đồng thời, chuyên nhân viên bộ phận xử lý chủ động điện thoại xác minh ngay với người dân để có thêm cơ sở dữ liệu (thời gian, địa điểm, mã số tuyến, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm,...) lưu trữ lại. Kết hợp kiểm tra các cơ sở dữ liệu có liên quan (Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, điện thoại nóng). Sau đó, tham mưu văn bản trình lãnh đạo phụ trách phê duyệt để gửi đến các Doanh nghiệp vận tải (DNVT) có liên quan yêu cầu giải quyết và báo cáo kết quả xử lý phản ánh; cá nhân phụ trách công tác xử lý phản ánh của DNVT.</p>	<p>Bộ phận Tổng dài 1022; Bộ phận xử lý; Bộ phận tiếp công dân</p>	<p>P.DH; P.TCHC; P.PC; P.QHCD; các Trạm DHXB</p>	
1.1 Tổng dài 1022	<p>I.I.1 - Phản ánh có đầy đủ chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera, ghi âm) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh thì phản ánh ra, một số hành vi vi phạm cần phải chịu động phòi hợp với nhân viên theo dõi trực tuyến trên hệ thống GPS để xem lại dữ liệu, hình ảnh (ví dụ như hành vi hút thuốc trên xe, dừng đậu lâu, tốc độ, xe buýt leo lê, đánh nhau,...). Nếu dù chúng cứ xác lập hành vi vi phạm thì tham mưu văn bản chuyển phòng Pháp chế áp dụng ngay Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt (bỏ qua các bước quy trình như sơ đồ).</p> <p>Đồng thời, bộ phận xử lý phong Pháp chế thực hiện Bước 4.1 và 4.2 là tham mưu thư cam on để phản hồi thông tin cho người dân phản ánh hoặc báo cáo lãnh đạo phụ trách việc người dân phản ánh từ chối nhận thư cảm ơn.</p> <p>I.I.2 - Phản ánh chưa xác định được chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Thực hiện Bước 2 là tham mưu văn bản chuyển phong Pháp chế có trách nhiệm phân công nhân viên tổng hợp các nội dung phản ánh của người dân: Nhập thông tin, dữ liệu vào file quản lý văn bản đến của phòng. Đồng thời, chuyên nhân viên bộ phận xử lý chủ động điện thoại xác minh ngay với người dân để có thêm cơ sở dữ liệu (thời gian, địa điểm, mã số tuyến, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm,...) lưu trữ lại. Kết hợp kiểm tra các cơ sở dữ liệu có liên quan (Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, điện thoại nóng). Sau đó, tham mưu văn bản trình lãnh đạo phụ trách phê duyệt để gửi đến các Doanh nghiệp vận tải (DNVT) có liên quan yêu cầu giải quyết và báo cáo kết quả xử lý phản ánh; cá nhân phụ trách công tác xử lý phản ánh của DNVT.</p>	<p>Không quá 02 ngày làm việc</p>	<p>Bộ phận Tổng dài 1022; Bộ phận xử lý; cá nhân tổng hợp</p>	<p>Lãnh đạo phụ trách; P.DH; P.PC</p>	

Bước thực hiện	Nội dung	Mô tả quy trình chi tiết	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện	Bộ phận phụ trách
1.2	Các cơ quan, tổ chức, cá nhân; P.QHCD (website); P.TCHC (tiếp dân); các Trạm ĐHXB trực thuộc Trung tâm: điểm đầu - cuối bến xe; Đơn, thư phản ánh; Báo, Đài; các phương tiện truyền thông khác.	<p>Các bộ phận tiếp nhận thông tin hoặc Đơn, thư phản ánh; Báo, Đài; các phương tiện truyền thông khác: Thực hiện Bước 2 là tham mưu văn bản chuyển phòng Pháp chế xử lý.</p> <p>Sau khi tiếp nhận thông tin từ các nguồn chuyên đèn, Phòng Pháp chế có trách nhiệm phân công cá nhân phụ trách tổng hợp, phân loại các nội dung phản ánh của người dân: Nhập thông tin, dữ liệu vào file quản lý văn bản đến của phòng. Đồng thời, chuyển nhán viên bộ phận xử lý chủ động điện thoại xác minh ngay với người dân để có thêm cơ sở dữ liệu (thời gian, địa điểm, mã số tuyến, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm, ...) lưu trữ lại. Kết hợp kiểm tra các cơ sở dữ liệu có liên quan (Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, điện thoại nóng), các trường hợp:</p> <p>2.1 - Phần ảnh có đầy đủ chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera, ghi âm) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, bộ phận xử lý cần phải chủ động điện thoại xác minh ngay với người dân để có thêm cơ sở dữ liệu (thời gian, địa điểm, mã số tuyến, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm, ...); đồng thời phối hợp với nhân viên theo dõi trực tuyến trên hệ thống GPS để xem lại dữ liệu, hình ảnh (ví dụ như hành vi hút thuốc trên xe, dừng đậu lâu, tốc độ, xe buýt leo lè, đánh nhau, ...), nếu đủ chứng cứ xác lập hành vi vi phạm thì tham mưu văn ban chuyên phòng Pháp chế áp dụng ngay Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt (bó qua các bước quy trình như so đồ).</p> <p>Đồng thời, bộ phận xử lý thực hiện Bước 4.1 và 4.2 là tham mưu thư cảm ơn để phản hồi thông tin cho người dân phản ánh hoặc báo cáo lãnh đạo phụ trách việc người dân phản ánh từ chối nhận thư cảm ơn.</p> <p>2.2 - Phần ảnh chưa xác định được chứng cứ, cơ sở dữ liệu (GPS, camera) tại phòng Điều hành trực tuyến:</p> <p>Bộ phận xử lý chủ động điện thoại xác minh ngay với người dân để có thêm cơ sở dữ liệu (thời gian, địa điểm, mã số tuyến, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm, ...) lưu trữ lại. Kết hợp kiểm tra các cơ sở dữ liệu có liên quan (Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, điện thoại nóng). Sau đó, bộ phận xử lý thực hiện tiếp Bước 3 là tham mưu văn bản trình lãnh đạo phụ trách phê duyệt để gửi đến các DNVT có liên quan yêu cầu giải quyết và báo cáo kết quả xử lý</p>	<p>Không quá 02 ngày làm việc</p>	<p>Bộ phận Tổng dài 1022; Bộ phận xử lý; cá nhân tổng hợp</p>	<p>Lãnh đạo phụ trách; P.DH; P.PC</p>
2	Chuyển Phòng Pháp chế				

		phản ánh; cá nhân phụ trách tổng hợp và nhân viên phụ trách công tác xử lý vi phạm có trách nhiệm theo dõi thời gian báo cáo kết quả xử lý phản ánh của DNVVT.			
3	Chuyên Doanh nghiệp vận tải	<p>Có 02 trường hợp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DNVVT có văn bản báo cáo kết quả xử lý đúng với thời gian quy định. - DNVVT chưa có văn bản báo cáo kết quả xử lý đúng với thời gian quy định. 	<p>Yêu cầu báo cáo kết quả xử lý trong 07 ngày làm việc</p> <p>3.1.1 - <i>Tham mưu hình thức xử lý:</i></p> <p>3.1.1a. Trường hợp DNVVT thống nhất với kết luận xử lý của Trung tâm thi bộ phận xử lý chuyên sang Buộc 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt</p> <p>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu Quyết định xử phạt: <i>Phiếu chuyên phản ánh, công văn báo cáo kết quả giải quyết phản ánh của Doanh nghiệp vận tải. Lệnh vận chuyển, dữ liệu trích xuất từ thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera, ghi âm nếu có; các công văn phải hợp với các bộ phận nghiệp vụ của Trung tâm (nếu có)).</i>)</p> <p>Đồng thời, bộ phận xử lý thực hiện Buộc 4.1 và 4.2 là tham mưu thư cảm ơn để phản hồi thông tin cho người dân phản ánh hoặc báo cáo lãnh đạo phụ trách việc người dân phản ánh từ chối nhận thư cảm ơn.</p>	<p>Lãnh đạo phụ trách; P.PC</p> <p>Giai quyết văn bản trong thời gian 03 ngày làm việc</p> <p>Bộ phận xử lý</p> <p>Lãnh đạo phụ trách; P.PC</p>	

	<p>3.1.1b. Trường hợp DNVT chưa thông nhất với kết luận xử lý của Trung tâm và tiếp tục khiếu nại nhiều lần. Phòng Pháp chế sẽ tham mưu tổ chức họp đối chất (niêu cờ) giữa người phản ánh và người bị phản ánh, các cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung, yêu cầu của người phản ánh và hướng giải quyết phản ánh.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Việc tổ chức họp đối chất được thông báo bằng văn bản với người phản ánh và người bị phản ánh, cá nhân có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc đối chất. - Khi đối chất, bộ phận xử lý nêu rõ nội dung cần đối chất; kết quả xác minh nội dung giải quyết phản ánh; người tham gia đối chất có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc phản ánh và yêu cầu của mình. <p>- Việc tổ chức họp đối chất được lập thành biên bản và biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đối chất, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối chất không ký tên, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc giải quyết phản ánh. Kết luận của người chủ trì sẽ là kết quả cuối cùng của buổi họp và là một trong các căn cứ để giải quyết phản ánh;</p> <p>+ Kết luận không xử phạt: Người dân <u>tham gia</u> đối chất chỉ để nghị cảnh cáo, nhắc nhở người bị phản ánh thi căn cứ kết luận của người chủ trì chủ cuộc họp (nếu người chủ trì là Ban Giám đốc thi kết thúc sự việc, lưu hồ sơ; nếu phòng Pháp chế chủ trì cuộc họp thi bộ phận xử lý có báo cáo tham mưu không xử phạt trình lãnh đạo phụ trách ký công văn kết thúc sự việc, lưu hồ sơ).</p> <p>+ Kết luận vẫn giữ nguyên hình thức xử phạt: Bộ phận xử lý chuyển sang Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt. Đồng thời, bộ phận xử lý thực hiện Bước 4.1 và 4.2 là tham mưu thư cảm ơn để phản hồi thông tin cho người dân phản ánh hoặc báo cáo lãnh đạo phụ trách việc người dân phản ánh từ chối nhận thư cảm ơn.</p>	<p>Giải quyết trong thời gian >= 07 ngày làm việc</p>	<p>Bộ phận xử lý</p>	<p>Lãnh đạo phụ trách; P.PC</p>
	<p>3.1.2 - Tham mưu hình thức không xử phạt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Người dân phản ánh với mục đích cá nhân; - Không liên lạc được với người dân, hành khách không phản hồi email, thư điện tử chi nhà hành khách theo yêu cầu của Trung tâm không được phản hồi, ...; - Không xác định được nội dung sự việc cụ thể: Thời gian, địa điểm, MST, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm, ...; - Người dân đề nghị không xử phạt chí yêu cầu canh cáo, nhắc nhở để lái xe, nhân viên phục vụ rút kinh nghiệm trong công tác (tuy mức độ hành vi nghiêm trọng hay không nghiêm trọng). Lái xe, nhân viên phục vụ vi phạm lần đầu hoặc lời nói, thái độ bộc phát nhất thời, xe buýt gặp chướng ngại vật không thể ghé trạm đón – trả khách (xe khác đậu gần trạm làm xe buýt không thể tấp vào trạm, tại vị trí trạm xây ra sụt cổ giao thông, ...), ...; - Nội dung thông tin khác không liên quan đến sự việc. 	<p>Giải quyết văn bản trong thời gian 03 ngày làm việc</p>	<p>Bộ phận xử lý</p>	<p>Lãnh đạo phụ trách; P.PC</p>

3.2	<p>Doanh nghiệp vận tải chưa có văn bản báo cáo kết quả xử lý đúng với thời gian quy định.</p> <p>3.2.2 - DNVVT tiếp tục có báo cáo kết quả xử lý đúng với thời gian gia hạn: Tiếp tục thực hiện việc tham mưu hình thức xử lý như Bước 3.1 đã nêu.</p> <p>Cần cung cấp các cơ sở dữ liệu xác minh lại với người dân (thời gian, địa điểm, mã số tuyển, hướng xe chạy, vị trí đón xe buýt tại trạm,...) đã lưu trữ như Bước 1.1.2 đã nêu. Kết hợp kiểm tra các cơ sở dữ liệu có liên quan (Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, điện thoại nóng), tham mưu văn bản trình lãnh đạo phụ trách phê duyệt để gửi đến các DNVVT có liên quan:</p> <p>3.2.2a. Nội dung phản ánh đúng thực tế, có cơ sở xác minh thuyết phục thì bộ phận xử lý chuyển sang Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt.</p> <p><i>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu Quyết định xử phạt: Phiếu chuyển phản ánh, công văn báo cáo kết quả giải quyết phản ánh của Doanh nghiệp vận tải, Lệnh vận chuyển, dữ liệu trích xuất từ thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera, ghi âm) nếu có; các công văn phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ của Trung tâm (nếu có)).</i></p> <p>Đồng thời, bộ phận xử lý thực hiện Bước 4.1 và 4.2 là tham mưu thư cảm ơn để phản hồi thông tin cho người dân phản ánh hoặc báo cáo lảnh đạo phụ trách việc người dân phản ánh từ chối nhận thư cảm ơn.</p> <p>3.2.2b. Nội dung phản ánh chưa đủ cơ sở pháp lý, bộ phận xử lý có báo cáo tham mưu không xử phạt trình lảnh đạo phụ trách ký công văn kết thúc sự việc, lưu hồ sơ.</p> <p>Sau khi Doanh nghiệp vận tải thông nhất với hình thức xử lý của Trung tâm, bộ phận xử lý tham mưu trình lảnh đạo phụ trách ký ban hành Quyết định xử phạt</p> <p><i>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu Quyết định xử phạt: Phiếu chuyển phản ánh, công văn báo cáo kết quả giải quyết phản ánh của Doanh nghiệp vận tải, Lệnh vận chuyển, dữ liệu trích xuất từ thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera, ghi âm) nếu có; các công văn phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ của Trung tâm (nếu có)).</i></p>	<p>Gia hạn trong thời gian 07 ngày làm việc</p> <p>Giải quyết văn bản trong thời gian 03 ngày làm việc</p> <p>Bộ phận xử lý</p> <p>Lãnh đạo phụ trách: P.PC</p>	<p>Lãnh đạo phụ trách: P.PC</p>
4	<p>Ban hành quyết định xử phạt</p>	<p>Không quá 02 ngày làm việc</p> <p>Bộ phận xử lý</p> <p>Lãnh đạo phụ trách: P.PC</p>	

Bước thực hiện	Nội dung	Mô tả quy trình chi tiết	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện	Bộ phận phụ trách
4.1	Phản hồi thông tin (gửi thư cảm ơn)	Người dân cung cấp thông tin cá nhân, địa chỉ cụ thể, bộ phận tham mưu thư cảm ơn trình lãnh đạo phụ trách ký ban hành. Kết thúc sự việc, lưu hồ sơ.	Không quá 02 ngày làm việc	Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách; P.PC
4.2	Không phản hồi thông tin nếu người dân từ chối	Người dân không cung cấp thông tin cá nhân, địa chỉ cụ thể và từ chối nhận thư cảm ơn thi bộ phận xử lý tham mưu báo cáo trình lãnh đạo phụ trách ký công văn kết thúc sự việc, lưu hồ sơ.		Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách; P.PC
5	Khiếu nại Quyết định xử phạt	DNVVT có quyền khiếu nại bằng văn bản trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày DNVVT nhận được Quyết định xử phạt đối với các trường hợp do Trung tâm ban hành nếu nhận thấy không đúng. Quy trình xử lý thực hiện như Bước 3.1 đã nêu.	Không quá 30 ngày làm việc	Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách; P.PC

**SƠ ĐỒ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT BIÊN BẢN VI PHẠM
LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG VTKCC**

Nguồn tiếp nhận (1)

Phóng Điều hành; các Trạm DHXB; Đội kiểm tra (P.PC) trực thuộc Trung tâm.

Biên bản chưa đầy đủ chữ ký xác lập của các bên liên quan (người vi phạm, người làm chứng, người lập biên ban). Thông báo xử lý.

Yêu cầu báo cáo xử lý trong 07 ngày

Không quá 02 ngày

Phóng Pháp chế (2)

Doanh nghiệp vận tải (3)

(Giải quyết trong 03 ngày)

DNVVT có ý kiến phản hồi nội dung thông báo xử lý biên ban vi phạm (3.1)

(Giải quyết trong 03 ngày)

Bộ phận xử lý: Phối hợp kiểm tra, xác minh với bộ phận xác lập biên ban về các cơ sở dữ liệu có liên quan. Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, ... tham mưu hình thức xử lý.

Sau thời gian quy định, DNVVT mới có ý kiến phản hồi.

DNVVT không có ý kiến phản hồi nội dung thông báo xử lý biên ban vi phạm.

(3.2)

Tham mưu báo cáo
lãnh đạo phụ trách.
KẾ THÚC
(Lưu hồ sơ)

- Biên bản lập sai thời gian, địa điểm, biển số xe, MST, vị trí đón xe buýt tại trạm,
- Nội dung vi phạm không quy định trong Hợp đồng, Nội quy khai thác các tuyến xe buýt;

> = 01 tuần

Tham mưu không xử phạt
(3.1.2)

(Giải quyết trong 03 ngày)

DNVVT chưa thông nhất hình thức xử phạt, tiếp tục khiếu nại nhiều lần. Tổ chức họp đối chất (nếu có) (3.1.1b)

Bộ phận xử lý tham mưu hình thức xử phạt.

(3.2.1)

Trưởng hợp kết luận xử phạt
Căn cứ kết luận của chủ trì cuộc họp giữ nguyên hình thức xử phạt.

> = 01 tuần

DNVVT thông nhất hình thức xử phạt theo quy định. (3.1.1a)

Trưởng hợp kết luận không xử phạt. Trình ký bao cao lãnh đạo phụ trách.

KẾ THÚC
(Lưu hồ sơ)

(Không quá 02 ngày làm việc)

**BẢN HÀNH QUYẾT ĐỊNH
XỬ PHẠT (4)**

(Không quá 02 ngày làm việc)

(Không quá 02 ngày làm việc)

Doanh nghiệp vận tải

Khiếu nại Quyết định xử phạt (5)

SƠ ĐỒ HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH
Về tiếp nhận và giải quyết biên bản vi phạm hoạt động vận tải hành khách công cộng
trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

Bước thực hiện	Nội dung	Mô tả quy trình chi tiết	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện	Bộ phận phụ trách
1 Nguồn tiếp nhận		<p>Phòng Điều hành (Tổng đài 1022); các Trạm Điều hành xe buýt; Đội kiểm tra (P.PC) trực thuộc Trung tâm xác lập biên bản và tổng hợp, cấp nhật dữ liệu, sau đó gửi về phòng Pháp chế xử lý. <i>(Hồ sơ gồm: Biên bản vi phạm liên thông; hàng tổng hợp biên bản vi phạm có chữ ký xác nhận của lãnh đạo bộ phận (đính kèm file tổng hợp).</i></p> <p>Sau khi tiếp nhận các biên bản vi phạm từ các bộ phận trực thuộc Trung tâm, bộ phận được phân công tiếp nhận sẽ tiến hành tổng hợp, phân loại và chuyển cho bộ phận xử lý:</p> <p>2.1. Các biên bản vi phạm có đầy đủ nội dung thông tin và chữ ký xác lập của các bên liên quan (người vi phạm, người làm chứng, người lập biên bản), bộ phận xử lý sẽ thực hiện tiếp Bước 6 là tham mưu ban hành ngay Quyết định xử phạt (bỏ qua các bước thực hiện theo quy trình).</p> <p>2.2. Các biên bản vi phạm chưa đầy đủ chữ ký xác lập của các bên liên quan (người vi phạm, người làm chứng, người lập biên bản), bộ phận xử lý sẽ thực hiện tiếp Bước 3 là tham mưu văn bản thông báo đến các Doanh nghiệp vận tải có liên quan về việc sẽ tiến hành xử phạt các hành vi vi phạm.</p>	<p>Không quá 02 ngày làm việc</p>	<p>Bộ phận tổng hợp; Bộ phận xử lý</p>	<p>P.DH; P.PC; các Trạm DHXB</p>
2 Chuyển Phòng Pháp chế		<p>Bước 6 là tham mưu ban hành ngay Quyết định xử phạt (bỏ qua các bước thực hiện theo quy trình).</p>	<p>Không quá 02 ngày làm việc</p>	<p>Bộ phận tổng hợp</p>	<p>P.PC</p>
3 Chuyển Doanh nghiệp vận tải	<p>Có 02 trường hợp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DNVVT có ý kiến phản hồi nội dung thông báo xử lý biên bản vi phạm. - DNVVT không có ý kiến phản hồi nội dung thông báo xử lý biên bản vi phạm hoặc gửi văn bản có ý kiến sau thời gian quy định của Trung tâm. 	<p>Yêu cầu bảo cáo kết quả xử lý trong 07 ngày làm việc</p>	<p>Thời gian tối đa 03 ngày làm việc</p>	<p>Bộ phận xử lý</p>	<p>Lãnh đạo phụ trách; P.PC</p>

Bước thực hiện	Nội dung	Mô tả quy trình chi tiết	Tiến độ thực hiện	Người thực hiện	Bộ phận phụ trách
3.1	DNVT có ý kiến phản hồi nội dung thông báo xử lý biên bản vi phạm	<p>3.1.1 - Tham mưu hình thức xử phạt: Bộ phận xử lý có trách nhiệm phối hợp kiểm tra, xác minh với bộ phận xác lập biên bản về các cơ sở dữ liệu có liên quan: Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ghi âm, ... tham mưu văn bản trình lãnh đạo bộ phận duyết nếu cơ sở xác minh thuyết phục:</p> <p>3.1.1a. Trường hợp DNVT thống nhất với kết luận hình thức xử lý thì bộ phận xử lý chuyển sang Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt.</p> <p>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu Quyết định xử phạt: Văn bản kết luận xử lý; Biên bản vi phạm; công văn phản hồi của Doanh nghiệp vận tải, Lệnh vận chuyển, dữ liệu trích xuất từ thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera, ghi âm) nếu có; các công văn phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ của Trung tâm (nếu có).</p> <p>3.1.1b. Trường hợp DNVT chưa thông nhất với kết luận xử lý của Trung tâm và tiếp tục khiếu nại nhiều lần, Phòng Pháp chế sẽ tham mưu tổ chức họp đối chất (nếu có) giữa các cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung và hướng giải quyết biên bản vi phạm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Việc tổ chức họp đối chất được thông báo bằng văn bản đến các cá nhân có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung cần giải quyết. - Khi đối chất, bộ phận xử lý nếu nội dung cần đổi chất; kết quả xác minh nội dung biên bản vi phạm; người tham gia đổi chất có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc và yêu cầu của mình. - Việc tổ chức họp đối chất được lập thành biên bản và biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đổi chất, có chữ ký hoặc điêm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đổi chất không ký tên, điêm chỉ xác nhận thi phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc giải quyết phản ánh. Kết luận của người chủ trì sẽ là kết quả cuối cùng của buổi họp và là một trong các căn cứ để giải quyết sự việc. - Kết luận không xử phạt hoặc vẫn giữ nguyên hình thức xử phạt: Căn cứ kết luận của người chủ trì chủ cuộc họp (nếu người chủ trì là Ban Giám đốc thì kết thúc sự việc, lưu hồ sơ; nếu phòng Pháp chế chủ trì cuộc họp thì bộ phận xử lý có báo cáo tham mưu không xử phạt trình lãnh đạo bộ phận khen thưởng sự việc, lưu hồ sơ). - Trường hợp kết luận vẫn giữ nguyên hình thức xử phạt: Bộ phận xử lý chuyển sang Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt. <p>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu Quyết định xử phạt: Biên bản họp hoặc văn bản kết luận xử lý; Biên bản vi phạm; công văn phản hồi của Doanh nghiệp vận tải, Lệnh vận chuyển, dữ liệu trích xuất từ thiết bị giám sát hành trình (GPS, camera, ghi âm) nếu có; các công văn phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ của Trung tâm (nếu có).</p>	Giải quyết văn bản trong thời gian 03 ngày làm việc	Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách: P.PC

✓ H.S

		3.1.2 - <u>Tham mưu hình thức không xử phạt:</u> Bộ phận xử lý có trách nhiệm phối hợp kiểm tra, xác minh với bộ phận xác lập biên bản về các cơ sở dữ liệu có liên quan: Lệnh vận chuyển, GPS, camera, ... Nếu biên bản lập sai thời gian, địa điểm, biên số xe, MST, vị trí đón xe buýt tại trạm; Nội dung vi phạm không quy định trong Hợp đồng, Nội quy khai thác các tuyến xe buýt thi bộ phận xử lý tham mưu báo cáo trình lãnh đạo phụ trách phê duyệt và kết thúc sự việc, lưu hồ sơ.	Giai quyết vấn ban trong thời gian 03 ngày làm việc	Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách: P.PC
		<i>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu báo cáo: Biên bản vi phạm; công văn phản hồi nội dung thông báo xử lý biên bản vi phạm)</i>			
3.2	DNVT không có ý kiến phản hồi nội dung thông báo xử lý biên bản vi phạm	3.2.1. <u>Tham mưu hình thức xử phạt:</u> Bộ phận xử lý chuyển sang Bước 4 là tham mưu ban hành Quyết định xử phạt <i>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu Quyết định xử phạt: Văn bản kết luận xử lý; Biên ban vi phạm; công văn phản hồi của Doanh nghiệp vận tải, Lệnh vận chuyển, dữ liệu trích xuất từ thiello bị giám sát hành trình (GPS, camera) nếu có; các công văn phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ của Trung tâm (nếu có).</i>			
		3.2.2. <u>Tham mưu hình thức không xử phạt:</u> Sau thời gian quy định, DNVT mới có ý kiến phản hồi nội dung thông báo xử lý biên bản vi phạm. Bộ phận xử lý tiếp tục thực hiện như Bước 3.I đã nêu.	Giai quyết vấn ban trong thời gian 03 ngày làm việc	Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách: P.PC
4	Ban hành quyết định xử phạt	Sau khi Doanh nghiệp vận tải thông nhất với hình thức xử lý của Trung tâm, bộ phận xử lý tham mưu trình lãnh đạo phụ trách ký ban hành Quyết định xử phạt <i>(Hồ sơ trình ký kèm theo khi tham mưu Quyết định xử phạt: Văn bản kết luận xử lý; Biên ban vi phạm; công văn phản hồi của Doanh nghiệp vận tải, Lệnh vận chuyển, dữ liệu trích xuất từ thiello bị giám sát hành trình (GPS, camera) nếu có; các công văn phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ của Trung tâm (nếu có).</i>	Không quá 02 ngày làm việc	Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách: P.PC
5	Khiếu nại Quyết định xử phạt	DNVT có quyền khiếu nại bằng văn bản trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày DNVT nhận được Quyết định xử phạt đối với các trường hợp do Trung tâm ban hành nếu nhận thấy không đúng. Quy trình xử lý thực hiện như Bước 3.I đã nêu.	Không quá 30 ngày làm việc	Bộ phận xử lý	Lãnh đạo phụ trách: P.PC