

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ TĨNH

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

Số: /QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tạm thời quản lý, vận hành, khai thác thử nghiệm Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Hà Tĩnh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11; Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15; Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13; Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14;

Căn cứ Nghị định số 45/2026/NĐ-CP ngày 26/01/2026 của Chính phủ quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

Căn cứ Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 02/02/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện các nhiệm vụ cấp bách về chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Văn bản số 485/SKHCN-CĐS ngày 06/3/2026; trên cơ sở thống nhất của các thành viên UBND tỉnh (qua Phiếu biểu quyết).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tạm thời quản lý, vận hành, khai thác thử nghiệm Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Hà Tĩnh”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Trung tâm CB-TH;
- Lưu: VT, VX1.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Báu Hà

QUY CHẾ

Tạm thời quản lý, vận hành, khai thác thử nghiệm Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Hà Tĩnh

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định tạm thời về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức thông qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh (các lĩnh vực áp dụng thử nghiệm: Giao thông; nông nghiệp; xây dựng; thiên tai; hỏa hoạn; an ninh quốc phòng; trật tự an toàn xã hội; trộm cắp; vệ sinh môi trường; dịch bệnh; an toàn thực phẩm; chiếu sáng; dịch vụ công cộng...), trừ các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước. Quy chế này không quy định về khiếu nại, tố cáo; giải quyết khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, giải đáp pháp luật và các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng cho các sở, ban, ngành liên quan; Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; Trung tâm Khoa học, Công nghệ và Chuyển đổi số Hà Tĩnh; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

b) Cá nhân, tổ chức có gửi phản ánh hiện trường trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 2. Cơ quan thực hiện

1. Trung tâm Khoa học, Công nghệ và Chuyển đổi số Hà Tĩnh thuộc Sở Khoa học và Công nghệ (viết tắt là Trung tâm KHCN và CDS) được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành, khai thác thử nghiệm Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Hà Tĩnh.

2. Cơ quan xử lý: là các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được giao xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

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

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.

4. Nội dung thông tin, trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.

5. Phản ánh hiện trường phải được tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan xử lý.

6. Bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu theo quy định trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.

8. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Chương II

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 4. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường

1. Các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua: Ứng dụng công dân số (i-HaTinh), Tổng đài đường dây nóng 19009038, Cổng thông tin tương tác giao tiếp công dân (<https://tuongtac.hatinh.gov.vn>).

2. Các kênh thông tin công khai, hỗ trợ.

a) Tổng đài đường dây nóng: 19009038.

b) Nền tảng thông tin phản ánh hiện trường (tích hợp trên i-HaTinh).

c) Cổng thông tin tương tác: <https://tuongtac.hatinh.gov.vn>.

d) Trang Fanpage Facebook: tuongtac.hatinh

3. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ (từ 21h00 đến 07h30 sáng hôm sau chỉ tiếp nhận những vấn đề cần xử lý khẩn cấp), 7 ngày/tuần.

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; tiếp tục phát triển phiên bản tiếng Anh và các ngôn ngữ quốc tế thông dụng trong năm 2026 và các năm tiếp theo.

2. Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác. Những vấn đề liên quan tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo nằm ngoài phạm vi xử lý theo quy trình phản ánh hiện trường.

3. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

4. Cá nhân, tổ chức phải chịu trách nhiệm toàn bộ trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

5. Thông tin cá nhân phản ánh được thu thập, quản lý theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin. Trong trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh.

Chương III

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

Điều 6. Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện được đảm bảo thống nhất theo quy định (chi tiết tại Phụ lục 2 kèm theo)

Điều 7. Gửi phản ánh

1. Công dân, tổ chức được phản ánh, góp ý qua các hình thức phản ánh được quy định tại Điều 4.

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

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

4. Công dân, tổ chức có quyền tương tác bổ sung đối với các kết quả xử lý. Trong trường hợp không hài lòng hoặc nhận thấy chưa xử lý đảm bảo theo quy định thì có thể triển khai tạo phản ánh mới.

5. Phản ánh không được tiếp nhận.

Phản ánh không được tiếp nhận trong các trường hợp sau đây:

a) Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh không đảm bảo các yêu cầu được quy định tại Điều 5 Quy chế này.

b) Hình ảnh, video được chụp, quay quá 24 giờ tính từ thời điểm gửi phản ánh.

c) Phản ánh có tính chất cá nhân, nhằm mục đích phục vụ lợi ích cho một cá nhân hoặc nhóm người, không mang tính cộng đồng.

d) Phản ánh không có hình ảnh, video hoặc nội dung, hình ảnh, video không rõ ràng, không liên quan đến nội dung cần phản ánh.

đ) Phản ánh có nội dung không đúng sự thật, vu khống, mang tính chất gửi nhảm, dùng thử hệ thống; có hình ảnh hoặc video có dấu hiệu bị chỉnh sửa, làm giả bằng công nghệ.

e) Phản ánh có nội dung, hình ảnh, video trùng lặp với phản ánh của cá nhân, tổ chức khác đang được xử lý hoặc đã được xử lý. Người gọi có dấu hiệu sử dụng chất kích thích, không làm chủ hành vi hoặc không hợp tác trong việc cung cấp thông tin; thái độ không lịch sự và lời lẽ thiếu văn hóa.

g) Phản ánh đang trong thời hạn xử lý mà cá nhân, tổ chức gửi lại phản ánh đó.

h) Phản ánh đang có yêu cầu bổ sung nội dung, hình ảnh, video nhưng hết thời hạn yêu cầu bổ sung mà cá nhân, tổ chức không bổ sung. Thời hạn yêu cầu bổ sung là 01 ngày kể từ ngày có yêu cầu bổ sung.

i) Phản ánh yêu cầu cần phải xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh (đối với trường hợp cá nhân lần đầu gửi phản ánh) hoặc xác minh yêu cầu cung cấp thông tin, nội dung phản ánh (gọi điện thoại, gửi SMS, email) nhưng việc xác minh không thành công. Thời hạn xác minh là 01 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh.

k) Theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức muốn hủy phản ánh đã gửi; chỉ hỗ trợ hủy phản ánh đối với những trường hợp chưa chuyển phản ánh đến các cơ quan xử lý.

6. Không công khai những phản ánh không đủ điều kiện tiếp nhận có liên quan đến thông tin cá nhân.

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

Điều 8. Xác minh phản ánh

1. Trung tâm KHCN và CDS tiến hành kiểm tra, xác minh bước đầu về độ chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận.

2. Trong trường hợp không tiếp nhận phản ánh thì Trung tâm KHCN và CDS phải thông báo lý do không tiếp nhận cho cá nhân, tổ chức; trường hợp phản ánh cần bổ sung nội dung, hình ảnh, video thì hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức bổ sung thông qua ứng dụng i-HaTinh.

3. Để thuận tiện cho quá trình xác minh nội dung phản ánh, Trung tâm KHCN và CDS tiếp nhận (gọi vào) hoặc thực hiện (gọi ra) các cuộc gọi để xác minh phản ánh qua đầu số Tổng đài 19009038.

4. Việc xác minh có thể áp dụng phương pháp thủ công bằng nhân sự hoặc công nghệ số.

Điều 9. Tiếp nhận phản ánh

1. Trung tâm KHCN và CDS tiến hành tiếp nhận trong vòng 30 phút kể từ thời điểm xác minh thành công và đảm bảo điều kiện.

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

2. Thực hiện tiếp nhận không công khai đối với các phản ánh hiện trường có tính chất nhạy cảm như: phản ánh có liên quan đến thông tin cá nhân, phản ánh tổ chức, cá nhân cụ thể đang chờ kết quả xử lý.

3. Thông tin của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh được bảo mật theo quy định. Tất cả các trường hợp lộ lọt thông tin cá nhân đều được xem là vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân.

Điều 10. Phân phối xử lý phản ánh

1. Trung tâm KHCN và CDS được UBND tỉnh ủy quyền là đơn vị trung gian phân phối các phản ánh đến cơ quan xử lý. Toàn bộ thông tin phân phối được thực hiện bằng dữ liệu số thông qua hệ thống và có giá trị pháp lý theo quy định. Phản ánh được phân phối trong vòng 30 phút sau khi tiếp nhận phản ánh.

2. Phản ánh được Trung tâm KHCN và CDS phân phối đến cơ quan xử lý được xem là một ý kiến chỉ đạo thực hiện của UBND tỉnh đến các cơ quan, đơn vị.

3. Phản ánh được phân phối đến cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm xử lý.

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

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

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

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

Điều 11. Xử lý phản ánh

1. Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận:

Cơ quan xử lý chịu trách nhiệm tiếp nhận trong vòng 30 phút sau khi phản ánh được phân phối (trừ trường hợp phản ánh tức thời được quy định tại Điều 15).

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

Trong vòng 01 ngày kể từ thời điểm nhận phản ánh, nếu xét thấy nội dung, hình ảnh phản ánh chưa đáp ứng yêu cầu để xác minh, xử lý, cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp nhận phản ánh kích hoạt chức năng trả lời bước trước, yêu cầu cung cấp thêm thông tin cần thiết.

2. Xác định thẩm quyền xử lý.

Trong vòng 60 phút kể từ thời điểm nhận phản ánh, nếu xét thấy không thuộc thẩm quyền thì thực hiện kích hoạt chức năng trả bước trước, đồng thời cung cấp thêm thông tin đơn vị có trách nhiệm xử lý. Nếu quá thời gian nêu trên, hệ thống sẽ khóa chức năng trả bước trước và cơ quan, đơn vị nhận phản ánh chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với cơ quan liên quan xử lý phản ánh. Mặc định thời gian quá hạn sẽ tính vào đơn vị nhận phản ánh.

3. Đăng ký thành viên mạng lưới phản ánh hiện trường.

Các thành viên tham gia mạng lưới xử lý theo thẩm quyền phải được đăng ký danh sách trên hệ thống thông qua Trung tâm KHCN và CDS.

4. Trả kết quả xử lý phản ánh hiện trường.

Kết quả được trả phải đảm bảo các điều kiện sau:

Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được kiểm tra (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy chế này) phải rõ ràng, đúng theo nội dung được phản ánh, kèm hình ảnh đã xử lý (*đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh*).

Các phản ánh sau khi đã trả kết quả nhưng cần cập nhật nội dung xử lý, cơ quan, đơn vị xử lý trực tiếp liên hệ Trung tâm KHCN và CDS, yêu cầu trả bước trước phản ánh để cập nhật kết quả hoặc cung cấp nội dung, kết quả cập nhật để Trung tâm KHCN và CDS đăng tải.

Thời gian thực hiện trong vòng 01 ngày, ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh hiện trường.

Điều 12. Đăng tải và xử lý thông tin

1. Đăng tải thông tin

Kết quả xử lý phản ánh hiện trường được kiểm tra (theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy chế này) trước khi công khai theo quy định cho cá nhân, tổ chức phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận được quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

Trường hợp các phản ánh hiện trường trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh hiện trường phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước hoặc những nội dung khác do UBND tỉnh quy định.

2. Yêu cầu xử lý lại trong trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo.

a) Trường hợp kết quả xử lý có nội dung không đảm bảo theo quy định của Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục 1 kèm theo Quy chế này, Trung tâm KHCN và CDS yêu cầu cơ quan xử lý điều chỉnh, cập nhật lại kết quả xử lý (trong vòng 30 phút), (gửi thông báo đến cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý qua tài khoản i-HaTinh, Email, SMS).

b) Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh hoặc video đã xử lý (đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh hoặc video) thì Trung tâm KHCN và CDS thực hiện chuyển trả lại cho cơ quan xử lý (trong vòng 01 giờ đồng hồ, cơ quan xử lý phải cập nhật, chỉnh sửa lại kết quả xử lý) và thời gian sẽ được tính trễ cho đơn vị xử lý nếu cập nhật kết quả xử lý chậm (gửi thông báo đến cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý qua tài khoản i-HaTinh, Email, SMS).

Điều 13. Đánh giá mức độ hài lòng và tương tác kết quả xử lý

1. Kết quả xử lý được công khai, công dân, tổ chức có quyền đánh giá mức độ hài lòng.

2. Cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm theo dõi mức độ hài lòng được công dân, tổ chức đánh giá. Trong trường hợp không hài lòng, cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm làm rõ và tương tác để đảm bảo mức độ hài lòng.

3. Công dân, tổ chức có quyền tương tác với các kết quả xử lý. Trong trường hợp các tương tác có yêu cầu làm rõ chính đáng, cơ quan, tổ chức xử lý có trách nhiệm tương tác lại để làm rõ yêu cầu của công dân, tổ chức trong vòng 01 ngày sau khi cá nhân, tổ chức gửi tương tác. Trường hợp cơ quan xử lý nhiều lần không trả lời tương tác của công dân/tổ chức, Trung tâm KHCN và CDS sẽ thống kê, đánh giá, xếp loại kết quả thực hiện và chuyển Sở Nội vụ để tham mưu đánh giá xếp loại tổ chức, cá nhân vào cuối năm.

4. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 02 tiêu chí sau:

a) HÀI LÒNG.

b) KHÔNG HÀI LÒNG.

Điều 14. Xử lý các hành vi vi phạm quy định về phản ánh hiện trường

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

Khóa tài khoản phản ánh hiện trường trong vòng 01 tháng đối với cá nhân, tổ chức cố tình gửi nội dung, hình ảnh, video phản ánh không đúng sự thật.

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

Trường hợp cơ quan, tổ chức xử lý phản ánh quá hạn thì lãnh đạo đơn vị, cán bộ phê duyệt và cán bộ xử lý sẽ nhận thông báo qua tài khoản i-HaTinh, Email, SMS, đồng thời thông báo sẽ được chuyển tiếp đến tài khoản i-HaTinh, Email, SMS của đồng chí lãnh đạo UBND tỉnh phụ trách để nắm thông tin chỉ đạo.

Điều 15. Xử lý phản ánh tức thời

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

1. Bước 1: Trung tâm KHCN và CDS khi tiếp nhận phản ánh phải xử lý ngay, chậm nhất trong vòng 30 phút theo Điều 9 của Quy chế này.

2. Bước 2: Trung tâm KHCN và CDS kích hoạt phân phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền.

Thông tin phản ánh được phân phối từ Trung tâm KHCN và CDS đến các cơ quan xử lý thông qua hình thức: tự động gọi điện thoại trực tiếp; Ứng dụng di động i-HaTinh.

3. Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin phản ánh được gửi đến, chậm nhất trong vòng 30 phút.

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

4. Bước 4: Cơ quan xử lý thực hiện cập nhật và phê duyệt kết quả xử lý, chậm nhất trong vòng 01 giờ đồng hồ ngay sau khi có kết quả, thời hạn xử lý không quá 07 ngày theo quy định. Trường hợp việc giải quyết phản ánh có liên quan đến nội dung xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy định và các hướng dẫn cụ thể của UBND tỉnh.

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

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

Đối với các phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý cần phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền theo chỉ định của UBND tỉnh trong việc xử lý, áp dụng quy trình phối hợp xử lý như sau:

1. Bước 1: Trung tâm KHCN và CDS tiếp nhận phản ánh theo Điều 9 của Quy chế này.

2. Bước 2: Trung tâm KHCN và CDS chuyển phản ánh cho cơ quan được chỉ định phối hợp để xác định nội dung và cơ quan có thẩm quyền xử lý. Trong thời gian 01 ngày, cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm KHCN và CDS.

3. Bước 3: Căn cứ nội dung phản hồi của cơ quan được chỉ định phối hợp, Trung tâm KHCN và CDS phân phối và giám sát việc xử lý của các cơ quan xử lý theo quy định tại Điều 10, Điều 11 Quy chế này.

4. Bước 4: Sau khi có kết quả xử lý của cơ quan xử lý, Trung tâm KHCN và CDS chuyển kết quả cho cơ quan được chỉ định phối hợp để xin ý kiến thống nhất trước khi công khai kết quả.

Trong thời gian 01 ngày, cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm KHCN và CDS:

a) Trường hợp cơ quan được chỉ định phối hợp thống nhất với kết quả xử lý, chuyển qua Bước 5.

b) Trường hợp cơ quan được chỉ định phối hợp chưa thống nhất với kết quả xử lý, thực hiện lại Bước 3.

5. Bước 5: Trung tâm KHCN và CDS biên tập và công khai kết quả xử lý theo Điều 12 Quy chế này.

Điều 17. Xử lý trong trường hợp tiếp nhận thông tin chuyển tiếp từ tổng đài 19009038.

1. Nội dung: Thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi từ Tổng đài 19009038 đến cấp xã theo các bước sau:

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

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

b) Bước 2: Tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ Tổng đài

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

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

- Trong trường hợp tiếp nhận cuộc gọi chuyển tiếp từ Tổng đài 19009038 mà nội dung không đúng thẩm quyền xử lý của địa phương, đơn vị thì địa phương, đơn vị gọi lại Tổng đài 19009038 để phản hồi kịp thời theo quy trình tại bước 2 Phụ lục 2.

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm KHCN và CDS; các đơn vị cấp xã.

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

Điều 18. Phối hợp xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp

Cá nhân, tổ chức trong trường hợp nguy hiểm cần được hỗ trợ khẩn cấp có thể nhấn nút SOS chuyển cuộc gọi khẩn đến Trung tâm KHCN và CDS trong trường hợp: Tai nạn, bão lụt, thiên tai, hỏa hoạn..., áp dụng ngay quy trình xử lý ứng cứu khẩn cấp như sau:

1. Bước 1: Trung tâm KHCN và CDS liên hệ công dân/tổ chức để tiếp nhận ngay các thông tin chậm nhất trong 5 phút.

2. Bước 2: Trung tâm KHCN và CDS liên hệ cơ quan xử lý liên quan thông qua hình thức gọi điện trực tiếp.

3. Bước 3: Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin, chậm nhất trong vòng 30 phút, cơ quan xử lý cử ngay lực lượng xử lý theo quy trình xử lý SOS ứng cứu khẩn cấp của đơn vị.

4. Bước 4: Cơ quan xử lý hỗ trợ công dân, tổ chức và liên hệ thông báo kết quả đến Trung tâm KHCN và CDS.

Điều 19. Tiếp nhận điện thoại trong mạng lưới hệ thống phản ánh hiện trường

1. Tất cả các cuộc gọi đi và đến từ Trung tâm KHCN và CDS thông qua Tổng đài 19009038 đều được ghi âm.

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

Trường hợp các cơ quan, đơn vị không nhận cuộc gọi từ Trung tâm KHCN và CDS quá 03 lần sẽ không được xếp loại xuất sắc cuối năm.

Điều 20. Xử lý đối với các trường hợp quấy rối Tổng đài 19009038

1. Các trường hợp quấy rối bao gồm:

Trường hợp các cá nhân có hành vi quấy rối, cố tình nhấn nút SOS sai quy định, sẽ chịu xử lý theo quy định của pháp luật.

Trường hợp các cá nhân, tổ chức liên hệ qua số điện thoại Tổng đài 19009038 sử dụng ngôn từ khiếm nhã, xúc phạm đến Tổng đài viên sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Quy trình phối hợp xử lý như sau:

a) Bước 1: Trung tâm KHCN và CDS thực hiện xác minh, tiếp nhận nội dung, trích xuất các bản ghi âm khi có các cuộc gọi quấy rối.

b) Bước 2: Chuyển phân phối đến cơ quan xử lý theo thẩm quyền.

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

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

Điều 21. Tiếp nhận các phản ánh chuyển cơ quan chức năng theo dõi

1. Đối với các phản ánh nếu nội dung và hình ảnh chưa đủ căn cứ liên quan để chuyển xử lý, phản ánh về tình trạng trộm cắp, cướp giật,... nhưng đã quá thời điểm xảy ra và không đủ yếu tố xử lý khẩn cấp thì Trung tâm KHCN và CDS tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi, nắm tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

2. Đối với các phản ánh góp ý của các cá nhân, tổ chức mang tính chất xây dựng về các lĩnh vực trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh, Trung tâm KHCN và CDS tiến hành tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi các góp ý.

Điều 22. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Trung tâm KHCN và CDS thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu; thực hiện việc lưu trữ theo quy định về lưu trữ điện tử.

2. Trung tâm KHCN và CDS vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại khoản 1 Điều 12 Quy chế này).

3. Các cơ quan xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu trên các hệ thống phần mềm này vào Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các đơn vị để thực hiện việc kết nối, liên thông dữ liệu về hệ thống.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chịu trách nhiệm chỉ đạo vận hành kỹ thuật, phối hợp Công an tỉnh đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường vận hành ổn định, thông suốt.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc Trung tâm KHCN và CDS thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân phối phản ánh của cá nhân, tổ chức thông qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường.

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

4. Chỉ đạo Trung tâm KHCN và CDS phối hợp các đơn vị chuyên môn thuộc Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch, các cơ quan báo chí, truyền thông, hệ thống truyền thanh cơ sở triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

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

6. Định kỳ hoặc đột xuất, tổng hợp gửi kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền.

7. Đề xuất trình UBND tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Hà Tĩnh.

8. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường.

Điều 24. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Bổ sung kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của tỉnh.

2. Sử dụng kết quả xử lý phản ánh hiện trường làm cơ sở cho việc xét đề nghị công nhận danh hiệu thi đua và khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân.

Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị, tổng hợp cân đối, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để thực hiện các nội dung của Quy chế phù hợp với Luật Ngân sách nhà nước, các văn bản hướng dẫn và khả năng cân đối ngân sách nhà nước.

Điều 26. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý

1. Các cơ quan xử lý có văn bản cử một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức (trong trường hợp có biến động nhân sự, trong vòng 07 ngày phải có văn bản kiện toàn, điều chỉnh, bổ sung); báo cáo UBND tỉnh và cung cấp thông tin cho Trung tâm KHCN và CDS để theo dõi, giám sát tổng hợp.

2. Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet, các thiết bị thông minh) để kết nối các thiết bị này vào hệ thống.

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin đúng thời gian quy định.

4. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Hà Tĩnh văn minh, sạch đẹp.

5. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm KHCN và CDS.

Điều 27. Trách nhiệm của Trung tâm KHCN và CDS

1. Xây dựng và thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, luân chuyển ý kiến của tổ chức, công dân thông qua các hình thức được nêu tại khoản 1 Điều 4 Quy chế này.

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

3. Định kỳ hàng tuần, tháng (trước ngày 20 hàng tháng) hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh và Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các ý kiến của tổ chức, công dân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để UBND tỉnh có phương án chỉ đạo xử lý.

4. Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của ứng dụng công dân số Hà Tĩnh (i-HaTinh) tích hợp nền tảng phản ánh hiện trường và các dịch vụ thông minh để các tổ chức, công dân được biết và hưởng ứng sử dụng.

5. Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi phản ánh cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ thông tin phản ánh, góp ý phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu và được sự đồng ý của người phản ánh.

6. Tập huấn, đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho các nhân sự của các cơ quan xử lý để vận hành Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường.

7. Chịu trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân phản ánh được thu thập, quản lý theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin. Trong trường hợp phải dùng đến thông tin cá nhân để phục vụ xử lý phải được sự đồng ý của người phản ánh.

Điều 28. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp chính quyền kịp thời phát hiện tiêu cực, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức hoặc cá nhân, tổ chức khác cung cấp, phản ánh thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua phản ánh hiện trường để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định.

3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin qua Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường được xem xét khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy định tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ xem xét xử lý theo quy định.

Điều 29. Tổ chức thực hiện

Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh; đánh giá hiệu quả, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định việc hoàn thiện và ban hành Quy chế chính thức.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ, các cơ quan, đơn vị có ý kiến gửi về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo trình UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp với thực tế./.

Phụ lục 1

MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh)

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 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 quý *[cá nhân/tổ chức]*.

Trân trọng./.

Phụ lục 2**QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026 của UBND tỉnh)

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm KHCN và CDS	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 KHCN và CDS.	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 1 kèm theo Quy chế 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 KHCN và CDS 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 KHCN và CDS	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