

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng
Hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Vĩnh Long

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH VĨNH LONG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/02/2025;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/11/2015;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính;

Căn cứ Chương trình hành động số 69-CTr/TU ngày 18/02/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 28/02/2025 của UBND tỉnh Thực hiện Nghị quyết số 03/NQ-CP ngày 09/01/2025 của Chính phủ và Chương trình hành động của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 04/TTr-SKHCN ngày 14/3/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Vĩnh Long (Smart Vĩnh Long).

Điều 2. Giao Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức triển khai thực hiện tốt Quy chế này.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; các doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ KH&CN, Bộ Công an;
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh;
- Phòng VHXX, TT.PVHCC, TT.THCB;
- Lưu: VT, 18.VHXX.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

QUY CHẾ
Quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận
và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Vĩnh Long
(Ban hành kèm theo Quyết định số 490/QĐ-UBND ngày 27/3/2025
của Chủ tịch UBND tỉnh Vĩnh Long)

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 việc quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Vĩnh Long; việc phản ánh hiện trường, tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý thông tin phản ánh hiện trường trên Hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường thuộc phạm vi quản lý của các sở, ngành, đoàn thể và các địa phương trên địa bàn tỉnh; các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh; các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị); trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

b) Quy chế này không điều chỉnh về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng cho các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố (UBND cấp huyện); UBND các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã); các Cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; 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 tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của cá nhân, tổ chức.

b) Các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có gửi phản ánh hiện trường hoặc tham gia tương tác trên Hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Hệ thống thông tin tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường*: là hệ thống công nghệ thông tin hỗ trợ người dân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh thông tin và đặt ra những câu hỏi liên quan đến các vấn đề cần quan tâm; hỗ trợ các cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường trên môi

trường mạng; là hệ thống phần mềm kết nối các kênh thông tin phản ánh và các ứng dụng nghiệp vụ phục vụ việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên môi trường mạng (sau đây gọi tắt là Hệ thống phản ánh hiện trường).

2. *Phản ánh hiện trường*: là việc tổ chức, cá nhân gửi phản ánh và chuyển thông tin phản ánh các vụ, việc ghi nhận trực tiếp từ hiện trường qua các kênh thông tin phản ánh, các nền tảng Internet để chuyển tới các cơ quan, đơn vị, Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh để tiếp nhận, xử lý theo quy định pháp luật.

3. *Kênh/Cổng thông tin phản ánh*: là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng kết nối các kênh/cổng thông tin phản ánh và cập nhật kết quả xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan nhà nước được công khai trên môi trường mạng, bao gồm:

- Giao diện tương tác của tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước.
- Giao diện nghiệp vụ đối với cơ quan nhà nước.
- Giao diện giám sát, tổng hợp phục vụ quản lý lãnh đạo đơn vị.
- Giao diện tổng hợp giám sát và thống kê tại Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo tỉnh.

4. *Cơ quan tiếp nhận, điều phối phản ánh*: là đơn vị được phân công phụ trách công tác xác minh, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi và thực hiện phân phối thông tin đến đơn vị xử lý.

5. *Cơ quan xử lý phản ánh*: là các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 1 Quy định này được giao xử lý phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

6. *Nhân sự xử lý*: là công chức, viên chức trong các cơ quan, đơn vị xử lý, Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh được phân công nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị theo quy trình xử lý được ban hành tại Quy chế này.

Điều 3. Chức năng, nhiệm vụ của Hệ thống phản ánh hiện trường

1. Hệ thống phản ánh hiện trường được áp dụng thống nhất tại tất cả các cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh hiện trường. Người dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh thông tin, đặt câu hỏi đến các cơ quan nhà nước khi có nhu cầu và các cơ quan nhà nước thực hiện trả lời các thông tin phản ánh, kiến nghị, câu hỏi trên hệ thống phản ánh hiện trường.

2. Hệ thống phản ánh hiện trường là kênh thông tin kết nối giữa cơ quan nhà nước với người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Internet; là kho dữ liệu thông tin giúp người dân, tổ chức và doanh nghiệp có thể tra cứu những thông tin liên quan đến chủ đề cần quan tâm.

3. Nội dung trả lời của các cơ quan nhà nước trên hệ thống phản ánh hiện trường nhằm phổ biến, hướng dẫn các văn bản, quy định của nhà nước, không

phải là cơ sở pháp lý để giải quyết các quan hệ dân sự.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý dịch vụ phản ánh hiện trường

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực về thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường; địa chỉ cơ quan, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ email, địa chỉ Cổng thông tin điện tử, địa chỉ Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường,...

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản và tạo điều kiện thuận tiện cho tổ chức, cá nhân gửi thông tin phản ánh hiện trường.

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. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời gian quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý của các cơ quan xử lý.

6. Đảm bảo an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân.

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

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

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có phản ánh

1. Tổ chức, cá nhân có quyền phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận phản ánh gồm: các nội dung mô tả sự việc, sự vụ đã và đang xảy ra hoặc có nguy cơ xảy ra trong đời sống xã hội, có ảnh hưởng không tốt đến tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư, hoạt động sản xuất, kinh doanh,... cần gửi đến cơ quan có thẩm quyền để tiếp nhận, xử lý theo quy định pháp luật.

2. Phản ánh theo hình thức, yêu cầu quy định tại Điều 6, Điều 7 Quy chế này.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng và chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp nhận phản ánh; chịu trách nhiệm về nội dung phản ánh.

4. Tổ chức, cá nhân được lựa chọn phương thức công khai hoặc không công khai thông tin cá nhân khi cơ quan có thẩm quyền công khai nội dung phản ánh và kết quả xử lý phản ánh.

Chương II

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 6. Hình thức và thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường

1. Các phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua hình thức sau:

- Ứng dụng di động Smart Vĩnh Long hoặc địa chỉ Website <https://congdan.vinhlong.gov.vn/>

- Kênh mạng xã hội Zalo Chính quyền số Vĩnh Long hoặc địa chỉ Website <https://zalo.me/chuyendoisovinhlong>

- Kênh mạng xã hội Facebook Chuyển đổi số Vĩnh Long hoặc địa chỉ Website <https://www.facebook.com/ChuyenDoiSoVinhLong/>

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân được thực hiện 24/24 giờ, 07 ngày/tuần.

Điều 7. Yêu cầu đối với nội dung phản ánh hiện trường

1. Thông tin phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức phải được tiếp nhận qua các kênh thông tin phản ánh.

2. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

3. Nội dung thông tin phản ánh hiện trường có thể kèm theo hình ảnh, video, bản ghi âm (nếu có), địa điểm phản ánh, thời gian xảy ra sự vụ, sự việc,... Các nội dung phản ánh hiện trường phải đúng với thực tế, rõ ràng, chính xác.

4. Tổ chức, cá nhân gửi nội dung phản ánh hiện trường phải cung cấp đầy đủ thông tin: Tên, số điện thoại của tổ chức, cá nhân, riêng địa chỉ thư điện tử không bắt buộc; đồng thời 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 người phản ánh được thu thập, quản lý theo chế độ “**Mật**”. 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

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 8. Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện được đảm bảo thống nhất theo quy định

(Phụ lục 1 kèm theo)

Điều 9. Gửi phản ánh

1. Tổ chức, cá nhân được phản ánh, góp ý qua các hình thức phản ánh được quy định tại Điều 6 Quy chế này.

2. Tổ chức, cá nhân chịu hoàn toàn trách nhiệm về nội dung và các thông tin liên quan đến phản ánh.

3. Tổ chức, cá nhân có quyền đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý.

4. Tổ chức, cá nhân 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. Điều kiện xác định phản ánh đảm bảo và không đảm bảo.

a) Điều kiện đảm bảo.

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, góp ý được quy định tại Điều 7.

Ảnh chụp được thực hiện trong vòng 24 giờ tính từ thời điểm gửi phản ánh.

Vị trí, tọa độ phản ánh được xác định thông qua GPS.

b) Điều kiện không đảm bảo.

- Phản ánh không có hình ảnh hoặc video.

- Phản ánh không cung cấp được hình ảnh rõ ràng hoặc video rõ ràng liên quan đến nội dung cần phản ánh.

- Phản ánh có hình ảnh hoặc video có dấu hiệu bị chỉnh sửa.

- Phản ánh đang có yêu cầu chỉnh sửa hoặc bổ sung nội dung: không đủ điều kiện tiếp nhận phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn không chỉnh sửa hoặc bổ sung nội dung.

- Phản ánh yêu cầu 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): không đủ điều kiện tiếp nhận phản ánh nếu sau 02 ngày vẫn xác minh không thành công.

- Phản ánh sau khi xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh không chính xác.

- Phản ánh bị trùng nội dung và hình ảnh của cùng 01 tổ chức, cá nhân gửi.

- Phản ánh trước đang còn trong thời hạn xử lý mà tổ chức, cá nhân gửi lại phản ánh mới.

- Phản ánh có nội dung không rõ ràng, mang tính chất gửi nhằm hoặc dùng thử hệ thống.

- Theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân muốn hủy phản ánh đã gửi (trong trường hợp cơ quan xử lý chưa tiến hành xử lý).

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

6. Cơ quan tiếp nhận, điều phối phản ánh sử dụng các công nghệ để tiến hành rà soát thông tin và tạo mới phản ánh trong trường hợp xác thực được nguồn tin.

Điều 10. Xác minh phản ánh

1. Cơ quan tiếp nhận, điều phối phản ánh tiến hành xác minh độ chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận.

2. Trong trường hợp không đủ điều kiện tiếp nhận cần phản hồi lại chính xác lý do không đảm bảo và mô tả, hướng dẫn chi tiết cho tổ chức, cá nhân bổ sung thêm các nội dung cần thiết thực hiện đảm bảo thông qua ứng dụng Smart Vĩnh Long.

Điều 11. Tiếp nhận phản ánh

1. Cơ quan tiếp nhận, điều phối phản ánh tiến hành tiếp nhận trong vòng **01 giờ** kể từ thời điểm xác minh thành công và đảm bảo các điều kiện.

Trong quá trình tiếp nhận, cơ quan tiếp nhận, điều phối phản ánh 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 cá nhân của tổ chức, cá nhân 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 12. Phân phối xử lý phản ánh

1. Cơ quan tiếp nhận, điều phối phản ánh (qua Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh - Sở Khoa học và Công nghệ) 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 và được công nhận tính pháp lý thực hiện. Phản ánh được phân phối trong vòng 01 giờ sau khi tiếp nhận phản ánh.

2. Phản ánh được cơ quan tiếp nhận, điều phối phản ánh 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 Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh và chuyển đến các cơ quan xử lý có liên quan theo quy định.

Điều 13. 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 01 giờ sau khi phản ánh được phân phối.

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 01 giờ 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. Quá thời gian nêu trên nếu ảnh hưởng đến thời gian xử lý theo quy định thì cơ quan, đơn vị nhận phản ánh chịu trách nhiệm trực tiếp theo quy định.

Thời gian thực hiện theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 06 ngày làm việc. Đối với các phản ánh phải thực hiện quy trình xử phạt vi phạm hành chính, thời gian xử lý thực hiện theo các văn bản quy phạm pháp luật liên quan; đồng thời thông tin phản hồi tình trạng xử lý.

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

Các thành viên tham gia mạng lưới xử lý phản ánh hiện trường theo thẩm quyền phải được đăng ký danh sách trên hệ thống thông qua Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh.

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 2 kèm theo Quy định 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 Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh, yêu cầu trả bước trước phản ánh để cập nhật kết quả hoặc cung cấp

nội dung, kết quả cập nhật để Trung tâm đăng tải.

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

Điều 14. Đăng tải thông tin kết quả xử lý phản ánh hiện trường

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 2 kèm theo Quy định này) trước khi công khai theo quy định Luật xử lý vi phạm hành chính cho tổ chức, cá nhân phản ánh thông qua các kênh tiếp nhận được quy định tại Điều 6.

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

Trường hợp kết quả xử lý không đảm bảo theo Mẫu quy định, Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh yêu cầu cơ quan xử lý điều chỉnh, cập nhật lại kết quả xử lý (*trong vòng 01 giờ*).

Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, nội dung chưa chính xác hoặc thiếu hình ảnh đã xử lý (*đối với những vấn đề phản ánh cần hình ảnh*) thì Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh 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.

Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh chuyển trả lại kết quả xử lý trong trường hợp kết quả xử lý vẫn chưa đảm bảo hoặc gọi điện thoại từ đầu số dùng chung của Tỉnh. Tổ chức, cá nhân được phân công xử lý có trách nhiệm nhận điện thoại từ đầu số trên, nếu Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh liên hệ gọi 3 lần không bắt máy trong thời gian 3 ngày sẽ vi phạm quy định này, các cuộc gọi đều được ghi âm và lưu trữ trên hệ thống làm căn cứ kiểm tra đánh giá.

Điều 15. Đánh giá mức độ hài lòng và tương tác kết quả xử lý

1. Kết quả xử lý được công khai tổ chức, cá nhân 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 tổ chức, cá nhân 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. Tổ chức, cá nhân 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 tổ chức, cá nhân trong vòng 01 ngày sau khi tổ chức, cá nhân gửi tương tác. Trường hợp cơ quan xử lý nhiều lần

không trả lời tương tác của tổ chức, cá nhân, Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh sẽ thống kê, báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh có quyền đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước với 03 tiêu chí sau:

- a) HÀI LÒNG.
- b) Chấp nhận được.
- c) Không hài lòng.

Điều 16. Xử lý các hành vi sai phạm quy định về phản ánh

1. Đối với tổ chức, cá nhân gửi phản ánh

- Khóa tài khoản đối với các trường hợp tài khoản gửi nội dung phản ánh với câu từ không chuẩn mực, thiếu tính chất xây dựng, góp ý vi phạm trên 3 lần.

- Đối với các tài khoản tổ chức, cá nhân tương tác vi phạm trên 3 lần trong vòng 1 tháng Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh sẽ tiến hành xử lý khóa chức năng tương tác (chức năng sẽ bị khóa trong vòng 1 tháng).

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

Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh các trường hợp vi phạm sau:

- Quá thời gian xử lý phản ánh theo quy định:
- + Thời gian xử lý theo quy định trong vòng 7 ngày làm việc.
- + Phản ánh đã có kết quả xử lý bằng hình thức gia hạn nhưng đơn vị xử lý vẫn không cập nhật kết quả xử lý theo thời gian gia hạn.
- Tỷ lệ mức độ hài lòng dưới 70%.
- Tinh thần phối hợp thông qua kết quả xử lý và việc tiếp nhận điện thoại trao đổi thiếu trách nhiệm, thiếu phối hợp trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh.

Điều 17. 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 Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh sau khi tiếp nhận phản ánh phải xử lý ngay, chậm nhất trong vòng 01 giờ theo Điều 9 Quy chế này.

2. *Bước 2:* Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh kích hoạt phân phối tức thời đến cơ quan xử lý có thẩm quyền.

Thông tin phản ánh được phân phối từ Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh đến các cơ quan xử lý thông qua hình thức: tự động gọi điện

thoại trực tiếp; các kênh tiếp nhận phản ánh quy định tại Khoản 1 Điều 6 Quy chế này.

3. *Bước 3:* Cơ quan xử lý lập tức xác nhận thông tin phản ánh được gửi đến, chậm nhất trong vòng 01 giờ.

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 làm việc 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 định này.

Điều 18. 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 Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh tiếp nhận phản ánh theo Điều 9 Quy chế này.

2. *Bước 2:* Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh 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 làm việc, Cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh.

3. *Bước 3:* Căn cứ nội dung phản hồi của Cơ quan được chỉ định phối hợp, Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh 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 Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh 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 làm việc, Cơ quan được chỉ định phối hợp phải có thông tin phản hồi lại Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh:

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 Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh biên tập và công khai kết quả xử lý theo Điều 14 Quy chế này.

Điều 19. Tiếp nhận các phản ánh chuyển các 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 Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh sẽ tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng theo dõi, nắm tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh.

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

Điều 20. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh tỉnh thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân trên máy chủ để cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước khi được yêu cầu.

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

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Là cơ quan đầu mối giúp Chủ tịch UBND tỉnh tổng hợp, theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh, đồng thời có trách nhiệm:

a) Bố trí cán bộ, công chức hoặc bộ phận thực hiện tiếp nhận phản ánh.

b) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh theo đúng quy trình quy định tại Quy chế này; hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh; liên hệ và đề nghị tổ chức, cá nhân cập nhật, bổ sung đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh trong trường hợp các phản ánh chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết hoặc trường hợp cần xác thực, làm rõ các thông tin liên quan.

c) Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh.

d) Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo trong trường hợp:

- Phản ánh của tổ chức, cá nhân có 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 nội dung phản ánh.

- Phản ánh của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận nhưng không xác định được cơ quan xử lý.

- Phản ánh của tổ chức, cá nhân đã giao cho cơ quan xử lý nhưng không thực hiện xử lý theo Quy định này.

đ) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này; hướng dẫn, theo dõi, giám sát, kiểm tra, đôn đốc và nhắc nhở các cơ quan, đơn vị chủ động thực hiện xử lý thông tin phản ánh hiện trường đảm bảo hiệu quả, đúng thời gian quy định.

2. Tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Vĩnh Long để các tổ chức, cá nhân được biết và hưởng ứng sử dụng.

3. Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan kết nối, tích hợp, trao đổi dữ liệu phản ánh hiện trường giữa Hệ thống phản ánh hiện trường với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu có liên quan trên địa bàn tỉnh.

4. 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, phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

5. Tham mưu UBND tỉnh triển khai, duy trì và mở rộng hệ thống đáp ứng yêu cầu thúc đẩy chuyển đổi số và dịch vụ đô thị thông minh của tỉnh; Tham mưu, đề xuất kế hoạch nâng cấp, bổ sung tính năng cho hệ thống phản ánh hiện trường để phục vụ cho công tác giám sát, chỉ đạo, điều hành ngày càng chất lượng hơn.

6. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống phản ánh hiện trường vận hành ổn định, thông suốt; tạo lập tài khoản, quản lý thông tin tài khoản của các cơ quan, đơn vị trên hệ thống.

7. Định kỳ (hàng tháng, quý, năm và đột xuất) tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo UBND tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý theo thời gian quy định.

Điều 22. Trách nhiệm của các cơ quan thực hiện xử lý phản ánh

1. Chủ động tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh hiện trường trên Hệ thống phản ánh hiện trường tỉnh Vĩnh Long theo phạm vi, lĩnh vực và thẩm quyền theo quy định.

2. Lập danh sách lãnh đạo, cán bộ chuyên môn, nghiệp vụ tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hiện trường của đơn vị, gửi về Sở Khoa

học và Công nghệ để tạo lập tài khoản, cấu hình quy trình xử lý trên Hệ thống thông tin phản ánh hiện trường của tỉnh; trong trường hợp có biến động nhân sự, trong vòng 07 ngày làm việc, phải có văn bản kiện toàn, điều chỉnh, bổ sung gửi về Sở Khoa học và Công nghệ để cập nhật, điều chỉnh, bổ sung kịp thời.

3. Xây dựng và ban hành quy trình xử lý nội bộ thông tin phản ánh hiện trường của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi, thẩm quyền xử lý theo quy định.

4. Theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trực thuộc liên quan đến phạm vi, lĩnh vực quản lý, kịp thời đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh hiện trường đúng thời gian quy định.

5. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua Kênh thông tin phản ánh, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Vĩnh Long văn minh, sạch đẹp.

6. 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 phản ánh hiện trường được tiếp nhận trên Hệ thống phản ánh hiện trường của tỉnh.

7. Có trách nhiệm xử lý, phối hợp xử lý theo chỉ định của Chủ tịch UBND tỉnh đối với các phản ánh chưa xác định được đơn vị xử lý hoặc các phản ánh hiện trường có 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.

8. Khi phát hiện có sự cố về mặt kỹ thuật hoặc nguy cơ mất an toàn, an ninh thông tin trên Kênh thông tin phản ánh, phải thông báo kịp thời về Sở Khoa học và Công nghệ để xử lý theo quy định.

Điều 23. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân tham gia phản ánh hiện trường trên Hệ thống phản ánh hiện trường

1. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin phản ánh hiện trường mà mình cung cấp trên kênh thông tin phản ánh.

2. Thực hiện các quy định của Quy định này và các quy định pháp luật liên quan khác.

Điều 24. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu, đề xuất UBND tỉnh bố trí kinh phí sự nghiệp phục vụ quản lý, vận hành, bảo trì, bảo dưỡng Hệ thống phản ánh hiện trường bảo đảm theo quy định pháp luật hiện hành về phân cấp ngân sách nhà nước; hướng dẫn các đơn vị sử dụng kinh phí đúng quy định.

Điều 25. Khen thưởng, kỷ luật

1. Tổ chức, cá nhân 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. Tổ chức, cá nhân 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 tiếp nhận, xử lý 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 bị xử lý kỷ luật theo quy định.

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 tình hình thực tế./.

Phụ lục 1

QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày .../.../ 2025
của Chủ tịch UBND tỉnh Vĩnh Long)*

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm Giám sát, điều hành 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 thông minh.	01 giờ
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 của đơn vị (nội dung xử lý theo Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục kèm theo Quyết 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 thông minh phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.	01 giờ
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	01 ngày

TT	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
		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.	
Bước 5	Trung tâm Giám sát, điều hành 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

Phụ lục 2

MẪU HIỆN THỊ KẾT QUẢ XỬ LÝ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày .../.../ 2025
của Chủ tịch UBND tỉnh Vĩnh Long)*

[Cơ quan xử lý]

Kính chào: [Ông/bà]

Sau khi nhận được phản ánh của [Ông/bà], [Cơ quan xử lý] đã tiến hành kiểm tra, xử lý và thông báo kết quả như sau:

[Tóm tắt nội dung trả lời kết quả xử lý (đính kèm văn bản nếu có)]

Chúng tôi chân thành cảm ơn [Ông/Bà] đã kịp thời phản ánh và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Trân trọng.