

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng
và tích hợp trên nền tảng ứng dụng Công dân số tỉnh Quảng Trị**

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

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được
sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;*

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin số 104/2016/QH13;

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

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

*Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP của Chính phủ về bảo đảm an toàn
hệ thống thông tin theo cấp độ;*

*Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP của Chính phủ về việc Quy định về
kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;*

*Căn cứ Nghị định số 194/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết
một số điều của Luật giao dịch điện tử về cơ sở dữ liệu quốc gia, kết nối và chia
sẻ dữ liệu, dữ liệu mở phục vụ giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 59/2022/NĐ-CP của Chính phủ về định danh và xác
thực điện tử; Nghị định số 13/2023/NĐ-CP của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá
nhân;*

*Căn cứ Nghị định số 269/2025/NĐ-CP của Chính phủ về phát triển đô thị
thông minh;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số
2623/TTr-SKHCN ngày 22 tháng 12 năm 2025;*

*Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế xây dựng, quản lý,
vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp trên nền tảng ứng dụng Công dân số
tỉnh Quảng Trị.*

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp trên nền tảng ứng dụng Công dân số tỉnh Quảng Trị.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 21. tháng 01. năm ...2026

Quyết định số 29/2023/QĐ-UBND ngày 28/9/2023 của UBND tỉnh Quảng Bình ban hành Quy chế xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống Tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Bình hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các sở ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức chính trị - xã hội; các doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Cục KTVB và QLXLVPHC, Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh; Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Báo và PTTH Quảng Trị;
- Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX.ph

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



Hoàng Xuân Tân

QUY CHẾ

Xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp trên nền tảng ứng dụng Công dân số tỉnh Quảng Trị

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2026/QĐ-UBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm trong việc xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng, tích hợp và triển khai các dịch vụ, tiện ích trên nền tảng ứng dụng Công dân số tỉnh Quảng Trị (gọi tắt là QUANGTRI-S).

2. Quy chế này không áp dụng đối với việc xây dựng, khai thác, sử dụng, tích hợp, chia sẻ dữ liệu chứa thông tin thuộc phạm vi bí mật nhà nước được quy định tại Luật Bảo vệ bí mật nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức chính trị - xã hội; doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị).

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan, đơn vị nêu tại khoản 1 Điều này (sau đây gọi tắt là cán bộ, nhân viên).

3. Các tổ chức, cá nhân có các hoạt động liên quan đến việc khai thác, sử dụng, tích hợp và cung cấp dịch vụ trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Ứng dụng QUANGTRI-S là nền tảng ứng dụng di động, cung cấp các dịch vụ, tiện ích thông minh, dịch vụ công của chính quyền và hỗ trợ các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân tích hợp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

2. Dịch vụ Phản ánh hiện trường là dịch vụ được tích hợp trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S. Dịch vụ Phản ánh hiện trường cho phép tổ chức, cá nhân sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S để gửi thông tin, hình ảnh, video ghi nhận trực tiếp từ hiện trường về các vấn đề bất cập, vi phạm hoặc sự cố xảy ra trên địa bàn tỉnh Quảng Trị (trừ các trường hợp đơn kiến nghị, khiếu nại, tố cáo,

tranh chấp giữa các bên hoặc thông tin thuộc bí mật nhà nước) đến Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh (sau đây gọi tắt là Trung tâm IOC) tỉnh Quảng Trị.

3. Dịch vụ Truyền thông, cảnh báo là dịch vụ được tích hợp trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S. Dịch vụ Truyền thông, cảnh báo cho phép các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cung cấp, đăng tải và truyền tải các thông tin văn bản hành chính, tin tức, thông báo, cảnh báo khẩn cấp (liên quan đến an ninh trật tự, thiên tai, dịch bệnh, sự kiện xã hội và các vấn đề khác) đến người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Trị thông qua nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S.

4. Tổng đài điện thoại (Call Center) của Trung tâm IOC tỉnh Quảng Trị (sau đây gọi tắt là Tổng đài 1022) với số điện thoại 082.456.1022 phục vụ tiếp nhận cuộc điện thoại của tổ chức, cá nhân gọi đến Trung tâm IOC tỉnh để thông tin, phản ánh các vấn đề bất cập xảy ra trên địa bàn tỉnh hoặc yêu cầu giải đáp thông tin liên quan đến phản ánh hiện trường.

5. Tích hợp trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S là sự kết hợp, liên kết các hệ thống, dữ liệu, dịch vụ khác nhau vào một nền tảng chung (thông qua kết nối giữa các hệ thống thông tin và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân) nhằm tạo ra một tập hợp dữ liệu thống nhất, nhất quán, có thể khai thác hiệu quả cho mục đích phân tích, ra quyết định hoặc cung cấp dịch vụ cho người dùng.

6. Cơ sở dữ liệu là các dữ liệu dùng chung, chuyên ngành được cấp có thẩm quyền quyết định xây dựng để phục vụ truy cập và sử dụng chung cho các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý và phục vụ chia sẻ ra bên ngoài cho các cơ quan, tổ chức cá nhân khai thác, sử dụng.

7. Dịch vụ trên ứng dụng QUANGTRI-S là những ứng dụng, dịch vụ, tiện ích sẵn có đã được xây dựng, triển khai nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp và chính quyền trong việc tra cứu, phản ánh, tương tác và sử dụng các dịch vụ công, dịch vụ thông minh một cách nhanh chóng, thuận tiện và minh bạch.

8. Đơn vị quản lý, duy trì và cung cấp dữ liệu là các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì việc xây dựng, quản lý, quản trị, cập nhật, duy trì và khai thác cơ sở dữ liệu thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

9. Đơn vị khai thác, sử dụng là các cơ quan, đơn vị thực hiện trích xuất, xử lý, sử dụng dữ liệu phục vụ mục đích cụ thể.

10. Đơn vị xử lý là các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xử lý phản ánh hiện trường; cung cấp, đăng tải thông tin truyền thông, cảnh báo.

11. Webview là một thành phần trong phát triển ứng dụng di động, cho phép nhúng và hiển thị nội dung trực tiếp bên trong giao diện của ứng dụng mà không yêu cầu chuyển hướng sang trình duyệt bên ngoài.

12. Deeplink (hay còn gọi là liên kết sâu) là một kỹ thuật điều hướng để dẫn người dùng trực tiếp đến một vị trí cụ thể bên trong ứng dụng di động thay vì chỉ mở trang chủ hoặc màn hình chính.

13. Trục LGSP (viết tắt của Local Government Service Platform) là nền

tăng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh do UBND tỉnh Quảng Trị triển khai, đóng vai trò trung gian kết nối, liên thông dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các sở, ban, ngành, đơn vị và Ủy ban nhân dân các cấp trên địa bàn tỉnh với nhau cũng như với các nền tảng quốc gia.

14. API (viết tắt của Application Programming Interface - Giao diện lập trình ứng dụng) là tập hợp các định nghĩa, quy tắc, giao thức và công cụ cho phép các phần mềm, ứng dụng hoặc hệ thống khác nhau giao tiếp, trao đổi dữ liệu và tương tác với nhau một cách có cấu trúc và an toàn, mà không cần biết chi tiết về cách triển khai bên trong của nhau.

Điều 4. Nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S

1. Ứng dụng QUANGTRI-S là nền tảng mở, sẵn sàng cho các hệ thống khác tích hợp cung cấp dịch vụ, ứng dụng.

2. Ứng dụng QUANGTRI-S là nền tảng tích hợp các ứng dụng phục vụ phát triển Chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh trên thiết bị di động.

3. Ứng dụng QUANGTRI-S là nền tảng sẵn sàng theo chuẩn thống nhất hỗ trợ cho các doanh nghiệp, tổ chức tích hợp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

4. Ứng dụng QUANGTRI-S là nền tảng trên thiết bị di động thực hiện nhiệm vụ kết nối giữa nhà nước với người dân và doanh nghiệp trong quá trình xây dựng Chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh.

5. Ứng dụng QUANGTRI-S là nền tảng trung gian tạo lập kết nối giữa doanh nghiệp và người dân trong quá trình phát triển kinh tế số và xã hội số.

Điều 5. Các phương thức tương tác trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S

1. Ứng dụng QUANGTRI-S hỗ trợ khai thác thông tin do cơ quan nhà nước cung cấp, doanh nghiệp tích hợp cung cấp.

2. Ứng dụng QUANGTRI-S chuyển tải nội dung của nhà nước đến người dân và doanh nghiệp thông qua các thông tin truyền thông, cảnh báo các vấn đề toàn diện về mọi mặt của đời sống xã hội nhằm nâng cao công tác tuyên truyền, truyền thông các chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước.

3. Ứng dụng QUANGTRI-S là một trong những kênh thông tin tiếp nhận các phản ánh hiện trường, góp ý ứng dụng của người dân trên toàn tỉnh. Cung cấp công cụ giám sát công khai việc thực hiện kết quả xử lý của các cơ quan nhà nước, tổ chức tương tác và đánh giá mức độ hài lòng.

4. Ứng dụng QUANGTRI-S cung cấp thông tin cho người dân các sản phẩm, dịch vụ thiết yếu phục vụ cho đời sống được các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ liên kết tích hợp vào.

5. Ứng dụng QUANGTRI-S cung cấp các dịch vụ, tiện ích cho người dân trên các lĩnh vực, ngành nghề ngoại trừ những ngành nghề không được phép theo quy định của pháp luật.

6. Ứng dụng QUANGTRI-S cung cấp các công nghệ số phục vụ nhu cầu thụ hưởng của người dân theo quy định của pháp luật.

Chương II

XÂY DỰNG, QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG VÀ TÍCH HỢP TRÊN NỀN TẢNG ỨNG DỤNG QUANGTRI-S

Điều 6. Nguyên tắc hoạt động của ứng dụng QUANGTRI-S

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, pháp luật bảo vệ bí mật nhà nước, pháp luật bảo vệ thông tin dữ liệu cá nhân và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Ứng dụng QUANGTRI-S được xây dựng, triển khai và quản lý tập trung, thống nhất trong toàn tỉnh.
3. Đảm bảo vận hành liên tục 24 giờ/ngày, 07 ngày/tuần nhằm phục vụ tốt hoạt động của các cơ quan nhà nước và nhu cầu tương tác của các tổ chức, cá nhân.
4. Ứng dụng QUANGTRI-S hoạt động trên cả 2 nền tảng là iOS và Android.

Điều 7. Nguyên tắc xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S

1. Tuân thủ quy định pháp luật về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước bảo đảm tính thống nhất, hiệu quả, đồng bộ, tránh chồng chéo, lãng phí.
2. Tuân thủ quy định của pháp luật về ứng dụng công nghệ thông tin, giao dịch điện tử, kết nối, chia sẻ dữ liệu, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
3. Ứng dụng QUANGTRI-S được xây dựng, quản lý tập trung, thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh.
4. Bảo đảm tuân thủ khung kiến trúc chính phủ điện tử Việt Nam, khung kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh, các quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật liên quan và khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu.
5. Đáp ứng các yêu cầu hỗ trợ, cập nhật, quản lý, theo dõi, đánh giá, thống kê, tổng hợp, lưu trữ dữ liệu và cung cấp các dịch vụ trên ứng dụng QUANGTRI-S.
6. Áp dụng các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật trong thiết kế, xây dựng hệ thống phần cứng, phần mềm để tối ưu hóa, tăng tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu, đáp ứng yêu cầu quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp dữ liệu.
7. Xây dựng, kết nối, tích hợp với các hệ thống, phần mềm ứng dụng trên thiết bị di động thông minh, các kênh thông tin, mạng xã hội để đa dạng hóa các hình thức cung cấp dịch vụ, chia sẻ thông tin, tương tác trực tuyến, giao dịch điện tử với tổ chức, cá nhân đã được pháp luật quy định.
8. Xây dựng ứng dụng với giao diện webview, deeplink, thực hiện xác

thực định danh thông qua trực LGSP hoặc cung cấp API phục vụ chia sẻ dữ liệu nhằm tích hợp vào ứng dụng QUANGTRI-S.

9. Các chức năng, tính năng của ứng dụng QUANGTRI-S phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi trong khai thác, sử dụng cho các đối tượng có liên quan. Thiết kế phần mềm được tối ưu hóa kết hợp với hạ tầng phần cứng đủ mạnh để đảm bảo hoạt động với hiệu năng xử lý cao và hiệu suất làm việc phù hợp.

10. Triển khai, ứng dụng các giải pháp định danh và xác thực điện tử phù hợp với mức độ, yêu cầu bảo đảm an toàn trong tương tác trực tuyến, giao dịch điện tử trên ứng dụng QUANGTRI-S.

11. Bảo đảm nguyên tắc công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình trong quá trình xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp trên ứng dụng; xác định rõ trách nhiệm của cơ quan, đơn vị được phân công quản lý, vận hành.

12. Quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S phải đúng quy chế, quy trình, bảo đảm thống nhất, đồng bộ, ổn định, thông suốt, liên tục, nhanh chóng và thuận lợi.

Điều 8. Nâng cấp ứng dụng QUANGTRI-S

1. Ứng dụng QUANGTRI-S thường xuyên được rà soát, báo cáo UBND tỉnh cho phép nâng cấp trong các trường hợp sau:

a) Để đáp ứng yêu cầu của văn bản quy phạm pháp luật hoặc chỉ đạo, điều hành của cấp có thẩm quyền về quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp dữ liệu.

b) Khi có các giải pháp công nghệ, tiện ích kỹ thuật mới, cần thiết được áp dụng hoặc để đáp ứng các yêu cầu thay đổi theo các tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin của Chính phủ và Bộ Khoa học và Công nghệ.

c) Qua tổng hợp các vướng mắc, đề xuất, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng, tích hợp dữ liệu và các tổ chức, cá nhân sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S nhằm tăng cường sự dễ dàng, tính tiện lợi trong quá trình quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp dữ liệu.

2. Các cơ quan, đơn vị có tiện ích, dịch vụ được tích hợp vào ứng dụng QUANGTRI-S có trách nhiệm nâng cấp chức năng đã được tích hợp của đơn vị mình. Việc nâng cấp sản phẩm dịch vụ phải thông báo trước cho Sở Khoa học và Công nghệ bằng văn bản.

Điều 9. Quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S

1. UBND tỉnh là cơ quan chủ quản ứng dụng QUANGTRI-S.

2. Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan thường trực, đầu mối quản lý kỹ thuật, quản trị, vận hành phần mềm, cơ sở dữ liệu, hạ tầng kỹ thuật, công nghệ của ứng dụng QUANGTRI-S có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh rà soát, tham mưu phát triển,

nâng cấp, hoàn thiện ứng dụng QUANGTRI-S đáp ứng các chức năng, yêu cầu theo quy định của Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ và UBND tỉnh.

b) Bảo đảm các điều kiện về năng lực hạ tầng kỹ thuật, công nghệ để vận hành, khai thác, sử dụng trong phạm vi toàn tỉnh, bảo đảm hoạt động liên tục, thông suốt, ổn định, nhanh chóng, thuận lợi; đáp ứng yêu cầu về tốc độ xử lý, truyền tải thông tin, dữ liệu điện tử.

c) Tổ chức quản lý, vận hành ứng dụng QUANGTRI-S hoạt động ổn định, liên tục, thông suốt, nhanh chóng và thuận lợi; chịu trách nhiệm lưu trữ, sao lưu, phục hồi dữ liệu, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

d) Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tổ chức kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống chính quyền điện tử tỉnh, các phần mềm ứng dụng, các kênh thông tin và các cơ sở dữ liệu khác để nâng cao chất lượng, hiệu quả khai thác, sử dụng.

e) Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai ứng dụng; hướng dẫn, tập huấn, chuyển giao quyền quản trị hệ thống phù hợp; tiếp nhận thông tin phản ánh và phối hợp, hỗ trợ xử lý các sự cố phát sinh trên ứng dụng.

f) Chỉ đạo kiện toàn, duy trì, phát triển bộ phận nhân sự Trung tâm IOC tỉnh phù hợp để bảo đảm thực hiện đầy đủ, có chất lượng các dịch vụ Phản ánh hiện trường; Truyền thông, cảnh báo; các dịch vụ, tiện ích khác trên ứng dụng và các nhiệm vụ được giao trong Quy chế này.

g) Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu, tham mưu giải pháp và xây dựng kế hoạch, đề án, dự án, lập dự toán kinh phí thực hiện quản trị, vận hành, triển khai ứng dụng QUANGTRI-S và bảo đảm năng lực hạ tầng kỹ thuật, công nghệ trình UBND tỉnh xem xét, quyết định bố trí phù hợp.

3. Các cơ quan, đơn vị được nêu tại khoản 1 Điều 2 có trách nhiệm:

a) Tổ chức triển khai có hiệu quả ứng dụng QUANGTRI-S.

b) Chủ trì phát triển, cung cấp các ứng dụng, sản phẩm, dịch vụ phục vụ phát triển chính quyền số, hướng đến đô thị thông minh và đề xuất tích hợp vào nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S.

c) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, nhân viên về kiến thức, kỹ năng khai thác, sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S.

4. Đơn vị quản lý, duy trì và cung cấp dữ liệu có trách nhiệm bảo đảm điều kiện hạ tầng phục vụ kết nối, trao đổi dữ liệu bao gồm:

a) Hệ thống thông tin và hạ tầng kết nối mạng phù hợp để cung cấp dữ liệu, khai thác dữ liệu.

b) Công cụ, biện pháp để bảo vệ dữ liệu và xác thực dữ liệu trong quá trình chia sẻ, sử dụng dữ liệu.

c) Các điều kiện kỹ thuật khác phục vụ kết nối, cung cấp, khai thác, sử dụng và tích hợp dữ liệu.

5. Cán bộ, nhân viên của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm các quy trình, quy định tại Quy chế này; chịu trách nhiệm về nội dung thông tin cung cấp, trao đổi trên ứng dụng QUANGTRI-S bằng tài khoản cá nhân của mình.

b) Chủ động theo dõi, xử lý hoặc phối hợp xử lý các nhiệm vụ được phân công trên ứng dụng QUANGTRI-S.

c) Tự quản lý tài khoản, bảo vệ mật khẩu tài khoản cá nhân, không sử dụng tài khoản của người khác và không để người khác sử dụng tài khoản của mình trên ứng dụng QUANGTRI-S; trường hợp mất mật khẩu, phải kịp thời báo cáo, đề nghị quản trị hệ thống cấp lại.

d) Kịp thời thông báo, phối hợp với quản trị hệ thống của cơ quan, đơn vị hoặc Sở Khoa học và Công nghệ để xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình khai thác, sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S.

6. Tổ chức, cá nhân sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S có quyền và trách nhiệm:

a) Người sử dụng có nhu cầu sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S thực hiện tải, cài đặt và đăng ký tài khoản sử dụng để hưởng thụ các dịch vụ, tiện ích của ứng dụng.

b) Bảo đảm các yêu cầu đối với thông tin do mình cung cấp; chịu trách nhiệm về nội dung thông tin đã gửi trên ứng dụng QUANGTRI-S bằng tài khoản cá nhân.

c) Tự quản lý tài khoản, bảo vệ mật khẩu tài khoản cá nhân, không sử dụng tài khoản của người khác và không để người khác sử dụng tài khoản của mình để gửi thông tin, phản ánh trên ứng dụng QUANGTRI-S.

d) Khi nhận thấy thông tin, dữ liệu cá nhân trên ứng dụng QUANGTRI-S bị lộ lọt, xâm phạm ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của mình, kịp thời liên hệ Tổng đài 1022 để phản ánh, yêu cầu xử lý, khắc phục.

Điều 10. Tích hợp trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S

1. Nguyên tắc tích hợp

a) Tuân thủ pháp luật về công nghệ thông tin, kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Quảng Trị và phù hợp với các quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, an toàn thông tin, tiếp cận thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và quản lý dữ liệu số.

b) Bảo đảm tính công khai, minh bạch, đồng bộ và khả năng mở rộng.

c) Cơ sở dữ liệu phát sinh từ hoạt động quản lý nhà nước chuyên ngành thuộc cơ quan, đơn vị nào thì cơ quan, đơn vị đó chịu trách nhiệm cập nhật dữ liệu chính xác, kịp thời vào cơ sở dữ liệu hoặc cung cấp dữ liệu bằng văn bản cho Sở Khoa học và Công nghệ để cập nhật lên ứng dụng QUANGTRI-S.

d) Việc tích hợp được thực hiện thường xuyên, liên tục, từ khâu thiết kế,

xây dựng, cập nhật, duy trì, đến khai thác và sử dụng; bảo đảm kết nối thông suốt giữa hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu của cơ quan, đơn vị với ứng dụng QUANGTRI-S.

e) Nghiêm cấm tích hợp dữ liệu chứa thông tin bí mật nhà nước, dữ liệu cá nhân chưa được đồng ý hoặc dữ liệu không đáp ứng tiêu chuẩn.

2. Yêu cầu tích hợp

a) Các dữ liệu tích hợp phải tuân thủ tiêu chuẩn kỹ thuật. Giao diện lập trình phải sử dụng các công nghệ mở, API, webview, deeplink hoặc các phương thức kết nối an toàn khác.

b) Đảm bảo tính tương thích với nền tảng hệ điều hành iOS và Android, cũng như tích hợp với trực LGSP (Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia) của tỉnh.

c) Dữ liệu được tích hợp phải là dữ liệu dùng chung, dữ liệu mở hoặc dữ liệu chuyên ngành đã được chuẩn hóa theo tiêu chuẩn, quy chuẩn của Bộ Khoa học và Công nghệ và các bộ ngành liên quan.

d) Dữ liệu phải đảm bảo tính cập nhật, chính xác, toàn vẹn và không chứa thông tin thuộc bí mật nhà nước. Ưu tiên dữ liệu phục vụ trực tiếp người dân, doanh nghiệp, cải thiện chất lượng sống và thúc đẩy chính quyền số, đô thị thông minh.

3. Phương thức tích hợp trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S

Các cơ quan, đơn vị thực hiện tích hợp trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S, thực hiện theo trình tự sau:

a) Đơn vị cung cấp dữ liệu gửi yêu cầu bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ kèm theo mô tả dữ liệu (tên, mục đích, phạm vi, nội dung, cơ chế thu thập, cập nhật, hình thức chia sẻ và thời gian vận hành) hoặc Sở Khoa học và Công nghệ gửi văn bản đề nghị đơn vị cung cấp dữ liệu để tích hợp lên nền tảng ứng dụng Công dân số.

b) Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thẩm định dữ liệu, đánh giá tính khả thi theo yêu cầu tại khoản 1 Điều này trong thời hạn 07 ngày làm việc. Trường hợp từ chối yêu cầu tích hợp phải nêu rõ lý do từ chối bằng văn bản gửi cho đơn vị cung cấp dữ liệu.

c) Sau khi có kết quả thẩm định, Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với đơn vị cung cấp dữ liệu thực hiện tích hợp kỹ thuật và tiến hành kiểm thử để đảm bảo dữ liệu truyền tải thông suốt, an toàn, nhanh chóng, không bị lộ lọt. Các bên liên quan phối hợp xử lý lỗi nếu có và lưu trữ nhật ký kết nối, chia sẻ. Thời gian tích hợp không quá 05 ngày làm việc, trừ trường hợp phức tạp cần phải báo cáo UBND tỉnh.

d) Đơn vị cung cấp dữ liệu trong trường hợp cần cập nhật hoặc nâng cấp cơ sở dữ liệu tích hợp phải thông báo trước ít nhất 15 ngày cho Sở Khoa học và Công nghệ, tránh ảnh hưởng đến người dùng.

4. Trách nhiệm của các bên

a) Đơn vị cung cấp cơ sở dữ liệu chịu trách nhiệm về tính chính xác, kịp thời và bảo mật dữ liệu cung cấp; không chia sẻ dữ liệu thuộc bí mật nhà nước hoặc vi phạm quyền riêng tư cá nhân.

b) Đơn vị quản lý cơ sở dữ liệu thực hiện điều phối tích hợp, quản trị hệ thống, đảm bảo an toàn thông tin và hỗ trợ kỹ thuật.

c) Đơn vị khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu: Sử dụng dữ liệu đúng mục đích.

5. Đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình kết nối, tích hợp

a) Cơ quan, đơn vị tham gia vào quá trình kết nối, tích hợp, chia sẻ cơ sở dữ liệu chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn, an ninh thông tin khi dữ liệu được quản lý, lưu trữ, xử lý, truyền tải trên hệ thống của mình.

b) Đơn vị khai thác dữ liệu có trách nhiệm đảm bảo an toàn, an ninh thông tin khi kết nối, tiếp nhận dữ liệu chia sẻ theo quy định của đơn vị cung cấp và các quy định khác của pháp luật.

c) Các hoạt động thay đổi về dữ liệu tích hợp, chia sẻ phải được ghi vào nhật ký của kho dữ liệu dùng chung (nếu có).

Điều 11. Triển khai các dịch vụ, tiện ích trên ứng dụng QUANGTRI-S

1. Ứng dụng QUANGTRI-S cung cấp các dịch vụ, tiện ích thuộc các lĩnh vực, ngành nghề nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp và cơ quan nhà nước, bao gồm: Dịch vụ phản ánh hiện trường, tin tức truyền thông cảnh báo, tra cứu phạt nguội, dịch vụ công trực tuyến, khảo sát ý kiến người dân, camera giám sát trực tuyến cùng các tiện ích liên quan đến giao thông, y tế, giáo dục, du lịch, bản đồ ngập lụt và các tiện ích khác.

2. Đối với các dịch vụ có tính tương tác cao và có sự tham gia xử lý của các cơ quan, đơn vị, việc triển khai thực hiện theo quy định tại phụ lục kèm theo Quy chế này, cụ thể:

a) Dịch vụ Phản ánh hiện trường: Triển khai thực hiện theo quy định tại Phụ lục 1 kèm theo Quy chế này.

b) Dịch vụ Truyền thông, cảnh báo: Triển khai thực hiện theo các quy định tại Phụ lục 2 kèm theo Quy chế này.

3. Các dịch vụ, tiện ích khác như: Dịch vụ công trực tuyến, khảo sát ý kiến người dân, tra cứu phạt nguội, camera giám sát trực tuyến và các dịch vụ, tiện ích tương tự đã được tích hợp sẵn quy trình, biểu mẫu, thời hạn trên hệ thống theo quy định pháp luật hiện hành.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S cung cấp thông tin

kịp thời, đúng sự thật, có giá trị giúp các cơ quan quản lý nhà nước phát hiện các vấn đề bất cập, hành vi tiêu cực để xử lý, khắc phục, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Trung tâm IOC tỉnh; cơ quan, đơn vị nêu tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp, đề xuất cấp có thẩm quyền kịp thời tổ chức biểu dương, khen thưởng.

3. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, dữ liệu không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cơ quan, đơn vị, cán bộ, nhân viên thì tùy theo tính chất, mức độ và hậu quả của hành vi sai phạm sẽ bị xử lý vi phạm trên ứng dụng QUANGTRI-S, xử phạt vi phạm hành chính, yêu cầu bồi thường thiệt hại hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

4. Việc xử lý vi phạm trên ứng dụng QUANGTRI-S đối với các cá nhân, tổ chức nêu tại khoản 3 Điều này được thực hiện như sau:

Cá nhân, tổ chức vi phạm 03 (ba) lần liên tiếp sẽ bị tạm khóa tài khoản hoặc bị chối bỏ quyền đăng nhập và sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S. Thời gian tạm khóa tài khoản hoặc tạm chối bỏ quyền đăng nhập, sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S là 30 (ba mươi) ngày.

Trường hợp tổ chức, cá nhân có vi phạm cần phải xử lý theo quy định của pháp luật thì sẽ kết hợp việc thu thập bằng chứng gửi cơ quan chức năng xem xét xử lý.

5. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, nhân viên có thành tích trong công tác triển khai, sử dụng các dịch vụ Phản ánh hiện trường; Truyền thông, cảnh báo và các dịch vụ, tiện ích khác trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S nhanh chóng, kịp thời được tổ chức, cá nhân đánh giá “hài lòng” cao về chất lượng phục vụ được xem xét khen thưởng theo quy định. Trong quá trình thực hiện, nếu có biểu hiện thiếu trách nhiệm, vi phạm các quy định thuộc Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. UBND tỉnh quyết định việc xây dựng, nâng cấp và các điều kiện bảo đảm về năng lực hạ tầng kỹ thuật, công nghệ cho ứng dụng QUANGTRI-S nhằm đáp ứng yêu cầu thực hiện các quy định tại Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan thường trực có trách nhiệm:

a) Tham mưu, giúp UBND tỉnh tổ chức xây dựng, nâng cấp, hoàn thiện, chuyển giao công nghệ, đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin và quản lý, vận hành ứng dụng QUANGTRI-S. Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

b) Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện đúng quy trình xử lý phản ánh hiện trường. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị xử lý phản hồi các phản ánh của cá nhân, tổ chức đúng thời hạn quy định.

Tập huấn, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị đăng ký tài khoản sử dụng ứng dụng QUANGTRI-S và các dịch vụ Phản ánh hiện trường, Truyền thông, Cảnh báo và các dịch vụ, tiện ích khác trên ứng dụng.

Truyền thông rộng rãi qua các hình thức trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của ứng dụng QUANGTRI-S để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị 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 chuyên ngành liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

c) Định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc để UBND tỉnh kịp thời xem xét và chỉ đạo xử lý.

d) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chức năng quản lý nhà nước về công nghệ thông tin theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

e) Căn cứ vào kết quả xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan, đơn vị thực hiện đánh giá, chấm điểm và đề xuất khen thưởng hàng năm hoặc đột xuất cho các cá nhân, đơn vị có thành tích xuất sắc trong phản ánh và xử lý phản ánh.

3. Văn phòng UBND tỉnh trên cơ sở báo cáo của Sở Khoa học và Công nghệ, thực hiện tổng hợp nội dung báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về phương hướng, giải pháp giải quyết những vấn đề bất cập phát sinh được tổ chức, cá nhân quan tâm.

4. Sở Tài chính chủ trì tổng hợp đề xuất kinh phí của Sở Khoa học và Công nghệ để tham mưu UBND tỉnh xem xét quyết định bố trí nguồn kinh phí phù hợp cho việc xây dựng, quản lý, vận hành, nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị phần cứng, phần mềm, sao lưu dữ liệu, kết nối, chia sẻ dữ liệu, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và duy trì hoạt động thường xuyên của ứng dụng QUANGTRI-S và hạ tầng kỹ thuật, công nghệ. Tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí hàng năm cho các đơn vị để triển khai các nhiệm vụ về tạo lập, quản lý, vận hành, kết nối, chia sẻ dữ liệu.

5. Sở Nội vụ sử dụng kết quả xử lý trên dịch vụ Phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị vào tiêu chí đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của tỉnh và làm cơ sở cho việc xét đề nghị công nhận danh hiệu thi đua và khen thưởng của các cơ quan, đơn vị.

6. Các cơ quan, đơn vị nêu tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này có trách nhiệm tổ chức quán triệt, thực hiện đầy đủ các quy định tại Quy chế này; Hỗ trợ, phối hợp cung cấp thông tin, chia sẻ dữ liệu và thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường, cung cấp, đăng tải thông tin truyền thông, cảnh báo trên

ứng dụng QUANGTRI-S.

7. 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

(Ban hành kèm theo Quy chế xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng và tích hợp trên nền tảng ứng dụng Công dân số tỉnh Quảng Trị)

Phụ lục I**DỊCH VỤ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG****I. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường**

1. Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường phải tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực trong toàn bộ quá trình xử lý.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung trao đổi thông tin trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, đầy đủ, chi tiết.
5. Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh phải đúng thẩm quyền, đúng thời hạn theo quy định; bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.
6. Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin trong quá trình gửi, tiếp nhận, chuyển giao, lưu trữ dữ liệu 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 liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị nhưng chưa thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để, Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

II. Các lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường

1. Lĩnh vực an ninh trật tự, an toàn giao thông, phòng cháy chữa cháy, cứu hộ cứu nạn, phòng chống tệ nạn xã hội thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của lực lượng Công an cấp tỉnh, Công an cấp xã được phân. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Công an tỉnh là cơ quan phản hồi thông tin và chuyển xử lý cuối cùng.
2. Lĩnh vực y tế và an sinh xã hội (cấp cứu, khám chữa bệnh, y tế dự phòng, dược và mỹ phẩm, an toàn thực phẩm, trang thiết bị y tế, bảo trợ xã hội, trẻ em và phòng chống tệ nạn xã hội) thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế, UBND cấp xã được phân cấp. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Y tế là cơ quan phản hồi thông tin và chuyển xử lý cuối cùng.
3. Lĩnh vực xây dựng, giao thông và hạ tầng đô thị (quy hoạch, đầu tư xây dựng, phát triển đô thị, hạ tầng kỹ thuật và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao, nhà ở, công sở, vật liệu xây dựng, đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt đô thị, vận tải, an toàn giao thông, quản lý, khai thác, duy tu, bảo trì

hạ tầng giao thông) thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng, Ban Quản lý Khu kinh tế, UBND cấp xã được phân công, phân cấp. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Xây dựng hoặc Ban Quản lý Khu kinh tế là cơ quan phản hồi thông tin và chuyển xử lý cuối cùng.

4. Lĩnh vực văn hóa, du lịch và thông tin truyền thông (du lịch, môi trường du lịch, báo chí, phát thanh, truyền hình, thông tin điện tử, thông tin cơ sở, xuất bản, in, phát hành) thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND cấp xã được phân. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan phản hồi thông tin và chuyển xử lý cuối cùng.

5. Lĩnh vực nông nghiệp, tài nguyên và môi trường (đất đai, tài nguyên nước, tài nguyên khoáng sản, môi trường, trồng trọt, chăn nuôi, lâm nghiệp, thủy sản, phòng chống thiên tai) thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Nông nghiệp và Môi trường, UBND cấp xã được phân. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Nông nghiệp và Môi trường là cơ quan phản hồi thông tin và chuyển xử lý cuối cùng.

6. Lĩnh vực lao động, việc làm và chính sách xã hội (việc làm, lao động, tiền lương, an toàn lao động, người có công) phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Nội vụ, UBND cấp xã được phân cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Nội vụ là cơ quan phản hồi thông tin và chuyển xử lý cuối cùng.

7. Lĩnh vực khoa học, công nghệ (bưu chính, viễn thông, internet, giao dịch điện tử, hạ tầng thông tin truyền thông, tiêu chuẩn đo lường chất lượng) thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của Sở Khoa học và Công nghệ, UBND cấp xã được phân cấp. Trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan Trung ương ngành dọc thì Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan phản hồi thông tin và chuyển xử lý cuối cùng.

8. Lĩnh vực cấp nước sinh hoạt (các vấn đề liên quan đến hạ tầng, chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch, an toàn) trong phạm vi cung cấp dịch vụ của Công ty cổ phần Cấp nước Quảng Bình, Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Trị.

9. Lĩnh vực môi trường đô thị và dịch vụ công ích (thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải, quản lý, vận hành hệ thống điện chiếu sáng đô thị, công cộng) trong phạm vi cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh.

10. Lĩnh vực cung cấp điện (các vấn đề liên quan đến hạ tầng, chất lượng dịch vụ cung cấp điện) trong phạm vi cung cấp dịch vụ của Công ty Điện lực Quảng Trị.

11. Lĩnh vực viễn thông, internet, truyền hình cáp (các vấn đề liên quan đến hạ tầng, chất lượng dịch vụ viễn thông, internet, truyền hình cáp trong phạm vi cung cấp dịch vụ của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông, internet, truyền hình cáp trên địa bàn tỉnh.

12. Các lĩnh vực khác thuộc các ngành công nghiệp, thương mại, kế hoạch, đầu tư, tài chính, giáo dục và đào tạo, khoa học và công nghệ, văn hóa, thể thao, tư pháp, nội vụ, tôn giáo, dân tộc, dịch vụ công ích và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền xử lý của cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành, UBND cấp xã, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh được phân cấp.

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

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

a) Ứng dụng QUANGTRI-S.

b) Tổng đài 1022, số điện thoại: 082.456.1022.

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh được thực hiện 24/24 giờ, 07 ngày/tuần.

IV. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh hiện trường

1. Cung cấp đầy đủ thông tin họ và tên, địa chỉ liên hệ, căn cước công dân, số điện thoại chính chủ của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh hiện trường.

2. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.

3. Nội dung, hình ảnh và thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác, đúng sự thật.

4. Cá nhân, tổ chức phải chịu trách nhiệm toàn bộ trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của thông tin cung cấp.

5. Tổ chức, cá nhân khi phản ánh hiện trường không vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng ngôn ngữ mang tính xúc phạm, vu khống, bôi nhọ, thóa mạ, chỉ trích, quy chụp hoặc kích động. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

6. 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.

V. Từ chối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường

Phản ánh hiện trường bị từ chối tiếp nhận trong các trường hợp sau:

1. Liên quan đến vấn đề, hoạt động bảo vệ bí mật nhà nước.

2. Nội dung trùng lặp với phản ánh đã có kết quả xử lý, nhưng cơ quan chức năng đang trong thời gian xử lý.

3. Là đơn kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, tranh chấp giữa các bên.

4. Nội dung không rõ ràng, gửi nhầm hoặc để dùng thử hệ thống.

5. Sau khi xác minh xác định là không đúng sự thật.

6. Yêu cầu can thiệp, hỗ trợ không chính đáng, phù hợp.

7. Không có hình ảnh hoặc có hình ảnh nhưng không rõ ràng; hình ảnh có dấu hiệu bị chỉnh sửa.
8. Sử dụng ngôn ngữ, câu từ không phù hợp, thiếu chuẩn mực.
9. Không cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ xác minh.
10. Được yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung thông tin nhưng sau 01 (một) ngày vẫn không chỉnh sửa, bổ sung hoặc chỉnh sửa, bổ sung không phù hợp.
11. Không liên hệ được để xác minh sau 01 (một) ngày không thành công hoặc xác minh không đúng người gửi phản ánh.
12. Không đáp ứng các yêu cầu được quy định tại Mục IV của Phụ lục này.

VI. Quy trình xử lý phản ánh hiện trường

1. Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận thông tin phản ánh; xác minh độ chính xác của thông tin phản ánh, đảm bảo đủ điều kiện trước khi tiếp nhận. 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 cá nhân, tổ chức bổ sung thêm các nội dung cần thiết thông qua các hình thức tiếp nhận phản ánh. Trường hợp thuộc diện từ chối theo quy định tại Mục V của Phụ lục này thì thực hiện từ chối tiếp nhận.

2. Trung tâm IOC tỉnh phân loại phản ánh theo lĩnh vực, điều phối đến đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý. Đối với phản ánh phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì Trung tâm IOC tỉnh chủ trì trao đổi thống nhất phương án hoặc báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định giao 01 (một) cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý.

Trường hợp, phát hiện hoặc nhận thấy vụ, việc đang xảy ra có nguy cơ, có khả năng đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe, tính mạng con người hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến trật tự, an ninh, an toàn xã hội, Trung tâm IOC tỉnh liên hệ trực tiếp cho đơn vị xử lý khẩn cấp, đồng thời thông báo cho người phản ánh đã chuyển xử lý cho cơ quan chức năng và cập nhật kết quả Trả lời nhanh (*theo Mẫu trả lời nhanh*) trên hệ thống dịch vụ phản ánh hiện trường.

MẪU TRẢ LỜI NHANH

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh Quảng Trị nhận được thông tin phản ánh của [cá nhân/tổ chức] trên ứng dụng QUANGTRI-S. Qua xác minh thông tin phản ánh, Trung tâm đã tiếp nhận và gửi thông tin phản ánh của Quý [cá nhân/tổ chức] đến [Đơn vị xử lý] để thực hiện xử lý kịp thời cho [cá nhân/tổ chức].

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

Mọi thắc mắc, Quý [cá nhân/tổ chức] vui lòng liên hệ Trung tâm theo số điện thoại tổng đài 082.456.1022 để được hỗ trợ.

Trân trọng./.

3. Đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh cơ quan, đơn vị do Trung tâm IOC tỉnh phân phối; thực hiện kiểm tra, xác minh và chuyển thông tin đến Lãnh đạo cơ quan, đơn vị để xem xét, chỉ đạo xử lý. Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị thì thực hiện từ chối tiếp nhận, nêu rõ lý do và chuyển trả lại Trung tâm IOC tỉnh.

4. Lãnh đạo cơ quan, đơn vị tiếp nhận thông tin phản ánh và chuyển cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc kiểm tra, xử lý. Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể gửi yêu cầu bằng văn bản đến cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp xử lý. Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị thì thực hiện từ chối tiếp nhận, nêu rõ lý do và chuyển trả lại Đầu mối tiếp nhận.

5. Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận thông tin phản ánh và phân công cho cán bộ, nhân viên xử lý. Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của phòng, ban, đơn vị trực thuộc thì thực hiện từ chối tiếp nhận, nêu rõ lý do và chuyển trả lại Lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

6. Cán bộ, nhân viên được phân công xử lý phản ánh hiện trường, có trách nhiệm tiếp nhận, tổ chức xử lý theo quy định, cập nhật đầy đủ nội dung, kết quả xử lý trên hệ thống (*theo Mẫu thông tin kết quả xử lý*) và báo cáo kết quả cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị. Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của cá nhân thì thực hiện từ chối tiếp nhận, nêu rõ lý do và báo cáo, chuyển trả lại Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị.

7. Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận kết quả xử lý từ cán bộ xử lý, kiểm duyệt và trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt.

Trường hợp nội dung, kết quả xử lý chưa bảo đảm yêu cầu, lãnh đạo phòng, ban, đơn vị có thể trực tiếp bổ sung, hoàn thiện hoặc yêu cầu cán bộ, nhân viên được phân công xử lý tiếp tục bổ sung, hoàn thiện trước khi trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét phê duyệt.

8. Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường; đồng thời chuyển kết quả đã được phê duyệt về Trung tâm IOC tỉnh. Trường hợp nội dung, kết quả xử lý chưa bảo đảm yêu cầu, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể trực tiếp bổ sung, hoàn thiện hoặc yêu cầu Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc được phân công xử lý tiếp tục bổ sung, hoàn thiện trước khi phê duyệt và gửi Trung tâm IOC tỉnh.

MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề Quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [đơn vị 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 văn bản, tài liệu, hình ảnh, video clip liên quan để chứng minh kết quả xử lý]

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

Trân trọng./.

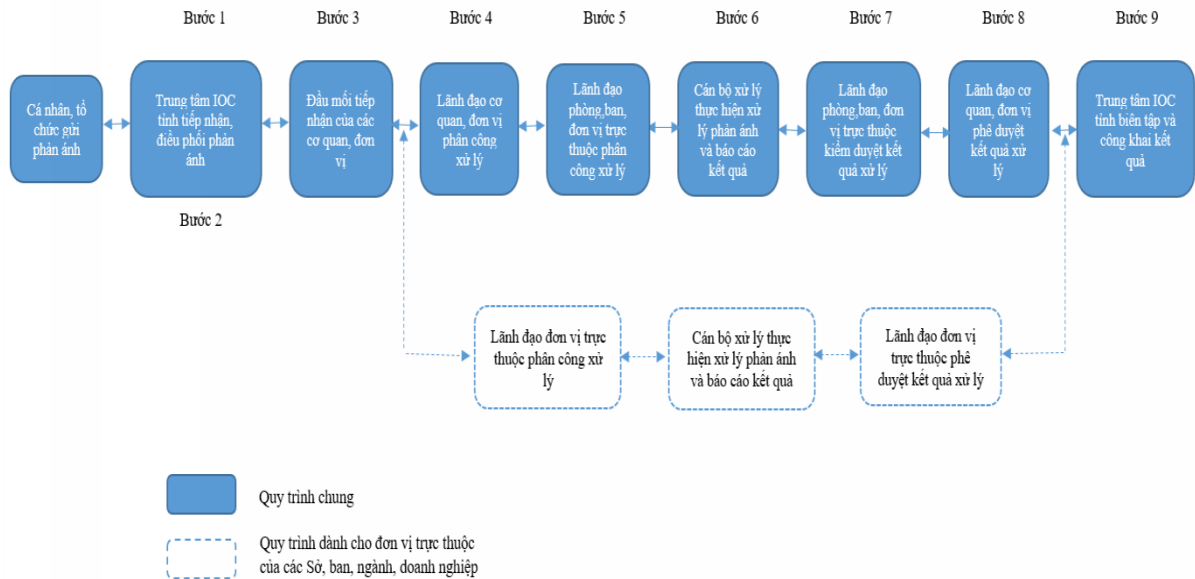
9. Trung tâm IOC tỉnh thực hiện biên tập nội dung thông tin kết quả xử lý và công khai kết quả xử lý trên dịch vụ phản ánh hiện trường; trường hợp kết quả chưa đảm bảo, yêu cầu cơ quan, đơn vị xử lý thực hiện xử lý lại theo quy định.

Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu được giữ bí mật thông tin người phản ánh và nội dung phản ánh, được sự thống nhất của cơ quan, đơn vị chức năng, kết quả xử lý phản ánh hiện trường được gửi đến từng tổ chức, cá nhân liên quan và không công khai kết quả xử lý.

Đối với các phản ánh hiện trường có nội dung liên quan đến bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý phát sinh thông tin, tài liệu liên quan thuộc phạm vi bảo vệ bí mật nhà nước, việc thông báo kết quả xử lý phải tuân thủ theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước.

10. Quy trình xử lý phản ánh hiện trường thể hiện qua sơ đồ quy trình và bảng mô tả chi tiết quy trình xử lý như sau:

10.1. Sơ đồ quy trình



Lưu ý: Quy trình xử lý phản ánh hiện trường được cấu hình động trên hệ thống phần mềm. Các cơ quan, đơn vị có thể đề nghị điều chỉnh quy trình xử lý phản ánh nội bộ trong đơn vị (từ Bước 4 đến Bước 8), làm văn bản gửi Sở Khoa học và Công nghệ để điều chỉnh, bổ sung nhằm đáp ứng quy trình xử lý phản ánh thực tế tại từng cơ quan, đơn vị.

10.2. Mô tả chi tiết

TT	Đơn vị/ cá nhân thực hiện	Nội dung công việc	Khung giờ	Thời gian thực hiện
Bước 1	Trung tâm IOC tỉnh	Tiếp nhận thông tin phản ánh - Thực hiện tiếp nhận, kiểm tra thông tin phản ánh bảo đảm đầy đủ theo yêu cầu tại Mục IV của Phụ lục 1; điện thoại cho người phản ánh để kiểm tra, xác minh thông tin cá nhân, nội dung phản ánh (nếu cần thiết); kiểm tra, chuẩn hóa, phân loại nội dung phản ánh theo quy ước thiết lập trên dịch vụ phản ánh hiện trường để tiến hành bước tiếp theo. - Nếu thông tin phản ánh thuộc các trường hợp quy định tại Mục V của Phụ lục 1 thì từ chối tiếp nhận, biên tập nội dung lý do không tiếp nhận để trả lời tổ chức, cá nhân, đăng tải thông tin vào mục Không đủ điều kiện tiếp nhận trên dịch vụ phản ánh hiện trường. - Trong trường hợp chưa xác định được cơ quan xử lý phát sinh thì kích hoạt chức năng Xin ý kiến , đồng thời yêu cầu đơn vị mới tham gia bằng cách liên hệ gửi công văn mời tham gia dịch vụ phản ánh hiện trường. - Đối với phản ánh có nội dung phản ánh trùng với phản ánh đang được cơ quan chức năng xử lý trên hệ thống, thực hiện thao tác gán trùng với phản ánh đang được xử lý.	07h30 đến 22h00	01 giờ
			22h00 đến 07h30	Trước 8h30

TT	Đơn vị/ cá nhân thực hiện	Nội dung công việc	Khung giờ	Thời gian thực hiện
Bước 2	Trung tâm IOC tỉnh	Điều phối thông tin phản ánh - Thực hiện điều phối thông tin phản ánh cho cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý.	Không quá 30 phút sau khi tiếp nhận phản ánh hoặc kể từ khi cơ quan xử lý mới được thiết lập.	
Bước 3	Đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị	Tiếp nhận và phân phối thông tin phản ánh - Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm IOC tỉnh, kiểm tra, xác minh và chuyển thông tin đến Lãnh đạo cơ quan, đơn vị - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý, đầu mối tiếp nhận kích hoạt chức năng Từ chối, nêu rõ lý do chuyển trả lại Trung tâm IOC tỉnh.	Hành chính	06 giờ làm việc (Trong đó, thời gian gửi trả lại Trung tâm IOC tỉnh tối đa không quá 04 (bốn) giờ làm việc)
Bước 4	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xử lý	Tiếp nhận và chuyển xử lý - Lãnh đạo cơ quan, đơn vị tiếp nhận và chuyển cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc kiểm tra, xử lý. - Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể gửi yêu cầu bằng văn bản đến cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp xử lý. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị, lãnh đạo đơn vị kích hoạt chức năng Từ chối, nêu rõ lý do chuyển trả lại Đầu mối tiếp nhận.	Hành chính	04 giờ làm việc (Trong đó, thời gian gửi trả lại Đầu mối tiếp nhận tối đa không quá 02 (hai) giờ làm việc)
Bước 5	Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc	Tiếp nhận và phân công xử lý - Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận và phân công cán bộ, nhân viên xử lý. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý của phòng, ban, đơn vị trực thuộc, kích hoạt chức năng Từ chối, nêu rõ lý do chuyển trả lại Lãnh đạo cơ quan, đơn vị.		04 giờ làm việc (Trong đó, thời gian gửi trả lại Lãnh đạo cơ quan, đơn vị tối đa không quá 02 (hai) giờ làm việc)
Bước 6	Cán bộ xử lý	Xử lý phản ánh hiện trường - Thực hiện tiếp nhận phân công, kiểm tra, xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh hiện trường. Báo cáo kết quả xử lý cho Lãnh đạo đơn vị. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị, trong vòng 01 ngày làm việc, cán bộ xử lý kích hoạt chức năng Từ chối , nêu rõ lý do để trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc		05 ngày làm việc

TT	Đơn vị/ cá nhân thực hiện	Nội dung công việc	Khung giờ	Thời gian thực hiện
Bước 7	Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc	Kiểm duyệt kết quả xử lý - Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận kết quả xử lý từ cán bộ xử lý, kiểm duyệt và trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt. - Trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, kích hoạt chức năng Trả lại xử lý , nêu rõ lý do để trả lại chuyên viên xử lý tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phòng, ban, đơn vị có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại chuyên viên xử lý.	Hành chính	04 giờ làm việc
Bước 8	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xử lý	Phê duyệt kết quả xử lý - Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt kết quả xử lý từ lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc và kích hoạt chức năng Phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị. - Trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, kích hoạt chức năng Trả lại xử lý , nêu rõ lý do để trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc. Trong trường hợp này, lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc.	Hành chính	04 giờ làm việc (Trong đó, thời gian phê duyệt lại kết quả xử lý do Trung tâm IOC tỉnh trả lại trong vòng 01 giờ đồng hồ)
Bước 9	Trung tâm IOC tỉnh	Biên tập và công khai kết quả xử lý - Thực hiện tiếp nhận kết quả xử lý từ đơn vị xử lý, kiểm tra, biên tập lại nội dung theo Mẫu thông tin kết quả xử lý và công khai kết quả xử lý. - Trường hợp kết quả xử lý chưa đảm bảo yêu cầu, Trung tâm IOC tỉnh kích hoạt chức năng Trả lại xử lý , nêu rõ lý do để chuyển trả lại cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị xử lý. Trường hợp tổ chức, cá nhân có văn bản yêu cầu được giữ bí mật và được sự đồng ý của cơ quan, đơn vị chức năng, kết quả xử lý phản ánh hiện trường sẽ được gửi đến tổ chức, cá nhân liên quan và không công khai kết quả xử lý.	07h30 đến 17h00	01 giờ
			17h00 đến 07h30	Trước 8h30

VII. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý phản ánh hiện trường

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh hiện trường sau khi nhận được thông tin kết quả xử lý có quyền tương tác, phản hồi thông tin và có thể sử dụng chức năng đánh giá với 03 (ba) mức độ: Hải lòng, chấp nhận, không hải lòng.

Trung tâm IOC tỉnh, Đầu mối tiếp nhận các sở, ngành, đơn vị và UBND cấp xã có trách nhiệm theo dõi mức độ hải lòng và tương tác của tổ chức, cá nhân trên dịch vụ Phản ánh hiện trường để yêu cầu, đôn đốc, nhắc nhở các cơ

quan, đơn vị xử lý phản hồi, tiếp thu, hoàn thiện.

VIII. Xử lý các hành vi sai phạm quy định về phản ánh hiện trường

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 trên 02 lần.

2. Đối với cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh

Trung tâm IOC tỉnh định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh các trường hợp vi phạm sau:

- a) Quá thời gian xử lý phản ánh theo quy định.
- b) Tỷ lệ đánh giá không hài lòng về kết quả xử lý trên 70%
- c) Thiếu tinh thần phối hợp trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh.
- d) Văn bản nhắc nhở, chấn chỉnh của UBND tỉnh (qua Sở Khoa học và Công nghệ) dưới 03 lần.

Phụ lục II

DỊCH VỤ TRUYỀN THÔNG, CẢNH BÁO

I. Hình thức cung cấp thông tin

1. Các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin truyền thông, cảnh báo trên nền tảng ứng dụng QUANGTRI-S được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

a) Trực tiếp đăng tải thông tin trên ứng dụng QUANGTRI-S và Trang thông tin tương tác dưới dạng tin, bài, văn bản, hình ảnh hoặc video.

b) Gửi văn bản chính thức (bản điện tử hoặc bản giấy) gồm đầy đủ nội dung thông tin cần đăng tải đến Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Trung tâm IOC tỉnh.

2. Đối với các thông tin cảnh báo liên quan đến an ninh, trật tự, thiên tai, dịch bệnh, ... (sau đây gọi tắt là thông tin cảnh báo khẩn cấp), sau khi thực hiện đăng tải trên hệ thống hoặc gửi văn bản điện tử, các cơ quan, đơn vị phải liên hệ trực tiếp qua Tổng đài 1022 để thông báo cho Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện tiếp nhận.

II. Yêu cầu đối với thông tin truyền thông, cảnh báo

1. Tính chính xác và hợp pháp

a) Thông tin truyền thông, cảnh báo phải được cung cấp từ các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, báo chí, xuất bản, bảo vệ bí mật nhà nước, an toàn thông tin và dữ liệu, sở hữu trí tuệ, bản quyền, quảng cáo và các quy định có liên quan.

b) Nội dung thông tin phải chính xác, không sai lệch, không gây hoang mang hoặc ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp của cá nhân, tổ chức.

2. Tính kịp thời: Thông tin truyền thông, cảnh báo phải được đăng tải hoặc gửi đến người dân trong thời gian sớm nhất, đặc biệt đối với các thông tin liên quan đến an ninh, trật tự, phòng chống thiên tai, dịch bệnh, hoặc các sự kiện khẩn cấp.

3. Tính rõ ràng và dễ tiếp cận

a) Thông tin truyền thông, cảnh báo phải được trình bày bằng tiếng Việt có dấu, rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với đối tượng người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

b) Hình ảnh, video (nếu có) phải rõ ràng, không bị chỉnh sửa sai sự thật và có chú thích đầy đủ về thời gian, địa điểm, sự kiện.

4. Bảo mật thông tin

a) Thông tin truyền thông, cảnh báo không được chứa nội dung thuộc phạm vi bí mật Nhà nước theo quy định của Luật Bảo vệ bí mật nhà nước.

b) Trong trường hợp thông tin có tính chất nhạy cảm, cơ quan cung cấp thông tin phải xác định rõ phạm vi công khai và đối tượng nhận thông tin.

5. Tuân thủ tiêu chuẩn kỹ thuật

Thông tin được đăng tải phải tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật về định dạng, kích thước và bảo mật theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ.

III. Quy trình xử lý thông tin truyền thông, cảnh báo

1. Tiếp nhận thông tin

Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận thông tin truyền thông, cảnh báo theo các hình thức sau:

a) Thông tin được cập nhật trên trang thông tin tương tác khi cơ quan, đơn vị đăng tải nội dung trên chuyên mục Truyền thông tuyên truyền hoặc Thông tin cảnh báo.

b) Thông tin do cơ quan, đơn vị cung cấp theo quy định tại Mục I Phụ lục này.

c) Các thông tin được khai thác, tổng hợp từ các cơ quan báo chí và các cổng, trang thông tin điện tử chính thống.

2. Kiểm duyệt thông tin

a) Trung tâm IOC tỉnh thực hiện kiểm duyệt nội dung thông tin của các cơ quan, đơn vị gửi đến trước khi công khai/đăng tải, đảm bảo tuân thủ các yêu cầu theo quy định tại Mục II Phụ lục này.

b) Thời gian kiểm duyệt không quá 04 giờ kể từ khi nhận được thông tin. Trường hợp thông tin khẩn cấp, thời gian kiểm duyệt không quá 30 phút.

c) Trong quá trình kiểm duyệt, nếu xét thấy nội dung thông tin chưa đầy đủ hoặc không đáp ứng yêu cầu về tính xác thực, thẩm quyền hoặc không đúng theo yêu cầu tại Mục II Phụ lục này, Trung tâm IOC tỉnh sẽ liên hệ (thông qua Tổng đài 1022) cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin để chuyển trả thông tin hoặc yêu cầu bổ sung, điều chỉnh.

3. Công khai/đăng tải thông tin

a) Trung tâm IOC tỉnh thực hiện công khai hoặc đăng tải thông tin trên ứng dụng QUANGTRI-S và trang thông tin tương tác sau khi kiểm duyệt.

b) Số lượng bài đăng không vượt quá 02 bài/ngày và không được ít hơn 04 bài/tuần, trừ các trường hợp liên quan đến thông tin cảnh báo khẩn cấp.

4. Theo dõi và cập nhật

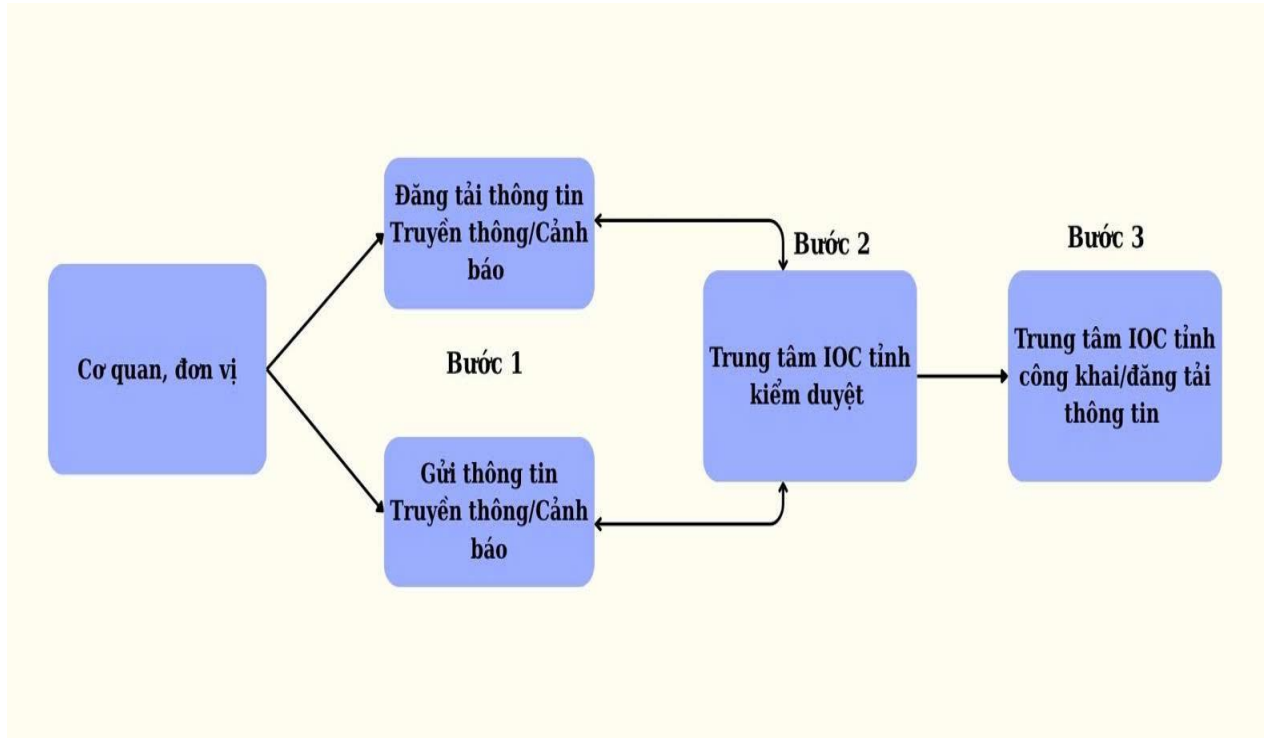
a) Trung tâm IOC tỉnh theo dõi tình trạng đăng tải, phạm vi tiếp cận, và phản hồi của người dân, tổ chức đối với thông tin.

b) Trong trường hợp cần chỉnh sửa hoặc bổ sung nội dung, cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin phải gửi yêu cầu bằng văn bản đến Trung tâm IOC tỉnh.

5. Báo cáo: Trung tâm IOC tỉnh định kỳ hàng tháng hoặc theo yêu cầu đột xuất của UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện công tác truyền thông, cảnh báo trên ứng dụng QUANGTRI-S.

6. Quy trình xử lý thông tin truyền thông, cảnh báo thể hiện qua sơ đồ quy trình và bảng mô tả chi tiết quy trình như sau:

6.1. Sơ đồ quy trình



6.2. Mô tả chi tiết

TT	Đơn vị/ cá nhân thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Cơ quan, đơn vị	Cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin theo Mục I Phụ lục II hoặc cơ quan, đơn vị trực tiếp đăng tải thông tin truyền thông, cảnh báo trên trang tương tác Công dân số	
Bước 2	Trung tâm IOC tỉnh	Tiếp nhận và kiểm duyệt nội dung thông tin đảm bảo tuân thủ các yêu cầu tại Mục II Phụ lục II.	- Không quá 04 giờ kể từ khi nhận được thông tin trên hệ thống (đối với thông tin thường) - Không quá 30 phút kể từ khi nhận đối với thông tin khẩn cấp
Bước 3	Trung tâm IOC tỉnh	Thực hiện công khai/đăng tải thông tin trên ứng dụng QUANGTRI-S.	

IV. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Chế độ thông tin

a) Thông tin truyền thông, cảnh báo phải được lưu trữ trên ứng dụng QUANGTRI-S và cơ sở dữ liệu của Trung tâm IOC tỉnh để phục vụ tra cứu, kiểm tra và báo cáo.

b) Thời gian lưu trữ tối thiểu là 05 năm đối với thông tin truyền thông thông thường và 10 năm đối với thông tin cảnh báo khẩn cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Quản lý lưu trữ

a) Trung tâm IOC tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức, quản lý và bảo mật dữ liệu lưu trữ, đảm bảo tuân thủ các quy định về an toàn thông tin mạng theo Luật An toàn thông tin mạng 2015.

b) Dữ liệu lưu trữ phải được phân loại theo mức độ bảo mật và chỉ được truy cập bởi các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền theo quy định.

3. Sao lưu và phục hồi

a) Trung tâm IOC tỉnh phải thực hiện sao lưu định kỳ dữ liệu thông tin truyền thông, cảnh báo để đảm bảo an toàn và khả năng phục hồi khi xảy ra sự cố.

b) Quy trình sao lưu và phục hồi phải tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật do Sở Khoa học và Công nghệ ban hành.