

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy định quản lý, sử dụng hệ thống thông tin
phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai

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 Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ;

Ủy ban nhân dân tỉnh Quyết định ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 6 năm 2026.

Quyết định số 31/2021/QĐ-UBND ngày 09 tháng 7 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định ban hành Quy định triển khai hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Bình Định 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 thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *./.*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KTVB & TCTHPL, Bộ Tư pháp;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Gia Lai;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, V1, V9.

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



Lâm Hải Giang

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

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

QUY ĐỊNH

Quản lý, sử dụng hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai

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

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy định này quy định về việc tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai.

b) Lĩnh vực tiếp nhận, xử lý hiện trường: Y tế; Nông nghiệp và Môi trường; Xây dựng; Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan Trung ương 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 phản ánh hiện trường để tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.

b) Cá nhân, tổ chức có nội dung phản ánh hiện trường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Phản ánh hiện trường là việc cá nhân, tổ chức chuyển nội dung phản ánh đến Cổng thông tin Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh Gia Lai thông qua việc ghi nhận hiện trường.

2. Cổng thông tin Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh Gia Lai là địa chỉ truy cập duy nhất trên môi trường mạng kết nối các kênh 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:

a) Giao diện tương tác giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước;

b) Giao diện nghiệp vụ phục vụ cơ quan nhà nước trong tiếp nhận, xử lý phản ánh;

c) Giao diện giám sát, tổng hợp dữ liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo tỉnh và lãnh đạo các cơ quan, đơn vị;

d) Đơn vị quản lý, vận hành Công thông tin Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh Gia Lai là Trung tâm Chuyên đổi số trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ.

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

4. Nhân sự xử lý: là công chức, viên chức trong các cơ quan xử lý, Trung tâm Chuyên đổi số được phân công nhiệm vụ xử lý các nội dung phản ánh theo quy trình quy định tại Quy định này.

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

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật.
2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phê duyệt kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Nội dung thông tin trao đổi trong quá trình phân phối, xử lý, phê duyệt kết quả xử lý phải rõ ràng, cụ thể.
5. Tiếp nhận và xử lý theo đúng thẩm quyền, bảo đảm rút ngắn thời hạn theo quy định.
6. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, nhận, lưu trữ dữ liệu về phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức.
7. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh hiện trường.
8. Trong trường hợp phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến nhiều cơ quan xử lý khác nhau mà không thống nhất được phương án xử lý hoặc xử lý không triệt để thì Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Chương II

HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

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

1. Các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua Cổng thông tin Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh Gia Lai tại địa chỉ <https://igialai.gialai.vn> hoặc trên ứng dụng di động (iGiaLai).

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ, 7 ngày/tuần.

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh hiện trường

1. Sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt.
2. Nội dung phản ánh kèm theo hình ảnh, video (nếu có), địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, đầy đủ, chính xác, bảo đảm phục vụ công tác kiểm tra, xác minh và xử lý.
3. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh phải cung cấp đầy đủ thông tin, bao gồm: họ và tên, số căn cước công dân, số điện thoại liên hệ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của nội dung phản ánh hiện trường.
4. Cá nhân, tổ chức có nội dung phản ánh hiện trường được bảo đảm giữ bí mật thông tin khi có yêu cầu, bao gồm: họ và tên, số căn cước công dân, số điện thoại liên hệ.

Chương III TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

Điều 6. Tiếp nhận phản ánh hiện trường

1. Nội dung: Thực hiện tiếp nhận các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Nhân sự tiếp nhận kiểm tra nội dung phản ánh đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 5 Quy định này.

- Trường hợp phát hiện nội dung phản ánh không đầy đủ, chính xác, nhân sự tiếp nhận chuyển lại cho cá nhân, tổ chức có nội dung phản ánh hiện trường, yêu cầu cung cấp, bổ sung hoặc làm rõ thêm nội dung thông tin.

- Trường hợp nội dung phản ánh *đảm bảo đầy đủ, chính xác*, nhân sự tiếp nhận chuyển sang Bước 2 để phân phối xử lý.

Ngoài ra, nhân sự tiếp nhận có trách nhiệm phân loại nhóm phản ánh trong quá trình tiếp nhận.

b) Bước 2: Phân phối xử lý

Nhân sự tiếp nhận phân phối cho cơ quan có trách nhiệm xử lý (theo lĩnh vực, phạm vi xử lý phản ánh hiện trường của các cơ quan xử lý).

Nội dung phản ánh được phân phối từ Trung tâm Chuyển đổi số đến các cơ quan xử lý thông qua Cổng thông tin Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh Gia Lai (Giao diện nghiệp vụ của cán bộ xử lý).

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Chuyển đổi số (đơn vị trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ).

3. Thời gian thực hiện: trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi có phản ánh.

Điều 7. Xử lý phản ánh hiện trường

1. Nội dung: Thực hiện xử lý phản ánh hiện trường theo các bước sau:

a) Bước 1: Tiếp nhận xử lý.

Nội dung phản ánh được phân phối sẽ được thông báo đến nhân sự xử lý thông qua Cổng thông tin Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh tỉnh Gia Lai (Giao diện nghiệp vụ xử lý) và thư điện tử công vụ của nhân sự xử lý.

Trong vòng 30 phút kể từ thời điểm có thông báo, nhân sự xử lý có trách nhiệm tiếp nhận nội dung phản ánh từ Trung tâm Chuyển đổi số.

b) Bước 2: Xử lý phản ánh hiện trường

- Nhân sự xử lý có trách nhiệm kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh.

- Trong trường hợp đúng thẩm quyền cơ quan xử lý, nhân sự xử lý thực hiện công tác xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh kiến nghị của đơn vị.

- Trong trường hợp xét thấy không đúng thẩm quyền xử lý, nhân sự xử lý kích hoạt chức năng trả lại Trung tâm Chuyển đổi số để phân phối cho các cơ quan, đơn vị có chức năng khác.

2. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: Theo quy định của từng cơ quan xử lý nhưng tối đa không quá 03 ngày làm việc. Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, cần kéo dài thời gian xử lý, cơ quan xử lý phải có thông báo và nêu rõ lý do trên hệ thống để cá nhân, tổ chức theo dõi.

Trường hợp nội dung phản ánh được phân phối đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan xử lý, trong vòng 1/2 ngày làm việc cơ quan xử lý chuyển trả lại cho Trung tâm Chuyển đổi số.

Điều 8. Phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường

1. Nội dung:

Trên cơ sở kết quả xử lý được chuyển đến từ nhân sự xử lý, lãnh đạo cơ quan xử lý tiến hành phê duyệt:

a) Trong trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, lãnh đạo phụ trách kích hoạt chức năng trả lại nhân sự xử lý để tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phụ trách có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại nhân sự xử lý;

b) Trong trường hợp nội dung xử lý đảm bảo yêu cầu, lãnh đạo phụ trách thực hiện kích hoạt chức năng phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị.

2. Cơ quan thực hiện: Các cơ quan xử lý.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 1/2 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý phản ánh hiện trường.

Điều 9. Biên tập và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường

1. Nội dung: Việc trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh hiện trường được thực hiện như sau:

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

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu được giữ bí mật, kết quả xử lý phản ánh hiện trường sẽ được gửi đến từng cá nhân, tổ chức tương ứng và không được công khai.

c) Trường hợp phản ánh hiện trường có nội dung liên quan đến bí mật nhà nước hoặc phát sinh thông tin thuộc bí mật nhà nước trong quá trình xử lý thì việc trả lời phải tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

2. Cơ quan thực hiện: Trung tâm Chuyển đổi số.

3. Thời gian thực hiện: Trong vòng 01 giờ làm việc ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh hiện trường được phê duyệt.

Điều 10. Tương tác và đánh giá kết quả xử lý

1. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh có quyền phản hồi lại thông tin nhằm làm rõ hơn kết quả xử lý.

2. Cơ quan xử lý có trách nhiệm làm rõ thông tin có phản hồi của cá nhân, tổ chức phản ánh.

3. Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh đánh giá kết quả xử lý của cơ quan nhà nước trên ứng dụng iGiaLai với 3 tiêu chí sau:

- a) Rất hài lòng;
- b) Hài lòng;
- c) Không hài lòng.

Điều 11. Chế độ thông tin, lưu trữ

1. Trung tâm Chuyển đổi số thực hiện chế độ thông tin, có trách nhiệm lưu trữ tất cả các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức để cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi được yêu cầu.

2. Đơn vị vận hành hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai công khai thông tin về quá trình tiếp nhận, phân phối, xử lý và duyệt kết quả xử lý trên hệ thống để cá nhân, tổ chức kiểm tra, giám sát (trừ trường hợp được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 9 Quy định này).

3. Các cơ quan xử lý có triển khai các giải pháp, phần mềm ứng dụng liên quan xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức có trách nhiệm kết nối, liên thông dữ liệu vào hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chịu trách nhiệm vận hành kỹ thuật, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai vận hành ổn định, thông suốt.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc Trung tâm Chuyển đổi số:

a) Xây dựng và thực hiện quy trình theo dõi và tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, luân chuyển phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức thông qua các hình thức được nêu tại khoản 1 Điều 4 Quy định này.

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

c) Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai và Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, không dứt điểm và vấn đề tồn đọng, vướng mắc để Ủy ban nhân dân tỉnh có phương án chỉ đạo xử lý.

d) Định kỳ hằng quý, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức đến Sở Nội vụ và Sở Khoa học và Công nghệ để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin.

đ) Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động phản ánh hiện trường để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

e) Cung cấp thông tin liên quan đến người gửi ý kiến cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ nội dung phản ánh, góp ý phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

g) Đề xuất lãnh đạo Sở Khoa học và Công nghệ trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Gia Lai.

h) Triển khai thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai để các cá nhân, tổ chức được biết và hưởng ứng sử dụng.

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

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

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

6. Định kỳ hàng tháng (trước ngày 20 hàng tháng), hàng quý (trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý), hàng năm (trước ngày 20/12) hoặc theo yêu cầu đột xuất của Ủy ban nhân dân 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 báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.

7. Định kỳ 06 tháng, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh của cá nhân, tổ chức đến Sở Nội vụ để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính.

8. Cung cấp thông tin liên quan đến cá nhân, tổ chức gửi phản ánh cho cơ quan chức năng để liên hệ, có đủ nội dung phản ánh, phục vụ xử lý hiệu quả nếu có yêu cầu.

9. Đề xuất trình Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, cập nhật các lĩnh vực được phép tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức cho phù hợp với các điều kiện, nhu cầu thực tế tại tỉnh Gia Lai.

10. Tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Gia Lai.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Phối hợp theo dõi kết quả xử lý phản ánh hiện trường gắn với nội dung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh hằng năm để đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của tỉnh.

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan xử lý

1. Các cơ quan xử lý có văn bản cử một (01) lãnh đạo và một (01) nhân sự làm đầu mối tiếp nhận, xử lý nội dung phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và cung cấp thông tin cho Trung tâm Chuyển đổi số để theo dõi, giám sát tổng hợp.

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

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

4. Chịu trách nhiệm đối với những hậu quả xảy ra liên quan đến việc chậm xử lý hoặc không xử lý đối với các thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm Chuyển đổi số.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai hướng dẫn thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy định, nếu có các vấn đề phát sinh, chưa phù hợp; các cơ quan, đơn vị có ý kiến gửi về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh./.

Phụ lục

MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ

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

UBND TỈNH GIA LAI
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
Số: /

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Gia Lai, ... ngày ... tháng ... năm ...

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

[Đơn vị xử lý] xin thông báo kết quả xử lý phản ánh của quý [cá nhân/tổ chức] như sau:

[Nội dung trả lời kết quả xử lý]

Chúng tôi cảm ơn cá nhân/tổ chức và mong tiếp tục nhận được phản ánh.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;

...

- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ