

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THANH HÓA**

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

Số: /QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2021

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tạm thời việc tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân trong công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*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 cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Công điện số 1102/CD-TTg ngày 23/8/2021 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trên toàn quốc;*

*Căn cứ Quyết định số 3421/QĐ-UBND ngày 02/9/2021 của UBND tỉnh về việc phê duyệt phương án thông tin – tuyên truyền, ứng dụng công nghệ thông tin phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới;*

*Căn cứ Quyết định số 3797/QĐ-UBND ngày 30/9/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch triển khai Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa để hỗ trợ công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh;*

*Căn cứ Quyết định số 4399/QĐ-UBND ngày 05/11/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành Quy định tạm thời “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19” trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 2440/TTr-STTTT ngày 15/11/2021.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tạm thời việc tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân trong công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 2 QĐ;
- TTr Tỉnh ủy, TTr HĐND tỉnh (đề b/c);
- BCĐ PCD Covid-19 tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Công an tỉnh;
- Viễn thông Thanh Hóa;
- Báo Thanh Hóa;
- Đài PTTH Thanh Hóa;
- Công TTĐT tỉnh Thanh Hóa;
- Lưu: VT, CNTT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Đầu Thanh Tùng**

**QUY CHẾ TẠM THỜI**

**Việc tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân trong công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

**1. Phạm vi điều chỉnh.**

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân trong công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên hệ thống Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hóa *(sau đây gọi tắt là Tổng đài 1022 Thanh Hóa)*.

**2. Đối tượng áp dụng.**

Quy chế này áp dụng đối với các đối tượng sau:

- a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố.
- b) Cán bộ, công chức, viên chức được giao tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân trong công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên Tổng đài 1022 Thanh Hóa.
- c) Các cơ quan, đơn vị khác khi tham gia kết nối, khai thác, sử dụng Tổng đài 1022 Thanh Hóa phải thực hiện theo các quy định của quy chế này.
- d) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin trên Tổng đài 1022 Thanh Hóa.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ.**

1. Tổng đài 1022 Thanh Hóa là hệ thống tiếp nhận, xử lý và trả lời thông tin, yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân về các vấn đề liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa qua các kênh: đường dây nóng Tổng đài 1022 (gọi trực tiếp đến đầu số 1022), Cổng thông tin điện tử 1022, thư điện tử, kênh Zalo, kênh Fanpage Facebook. Tổng đài 1022 Thanh Hóa hoạt động 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần.

2. Cán bộ Trực Tổng đài là người được giao nhiệm vụ trực Tổng đài 1022 Thanh Hóa để tiếp nhận, điều phối xử lý yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân qua Tổng đài.

3. Cán bộ đầu mối tiếp nhận là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được giao làm đầu mối tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân qua Tổng đài 1022 Thanh Hóa chuyên đến.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân.**

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân gửi nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển xử lý, lưu trữ dữ liệu nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.

5. Nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân được chuyển đến các cơ quan, đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ quản lý.

6. Tổng đài 1022 Thanh Hóa có quyền từ chối tiếp nhận đối với các nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân nếu nội dung không phù hợp với Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan; đồng thời nêu rõ lý do từ chối cho tổ chức, cá nhân được biết.

**Điều 4. Các kênh tương tác qua Tổng đài 1022 Thanh Hóa.**

1. Kênh đường dây nóng: cuộc gọi nội tỉnh qua mạng cố định (bấm số 1022), cuộc gọi liên tỉnh, mạng thông tin di động (bấm số 02371022).

2. Cổng thông tin điện tử Tổng đài 1022 Thanh Hóa tại địa chỉ: <https://1022.thanhhoa.gov.vn>.

3. Địa chỉ hộp thư điện tử: 1022@thanhhoa.gov.vn.

4. Kênh Zalo: 1022 Thanh Hóa.

5. Kênh Fanpage Facebook: <http://facebook.com/1022.thanhhoa.gov.vn>.

6. Các kênh tiếp nhận khác theo yêu cầu tích hợp của Chủ tịch UBND tỉnh.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 5. Nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.**

1. Thông tin chung về tình hình dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh Thanh Hoá, nội dung các quyết định, quy định, hướng dẫn của các cấp có thẩm quyền trong công tác phòng, chống dịch Covid-19.

2. Thông tin cụ thể về dịch tễ, cách ly y tế.

3. Thông tin, kiến thức tư vấn hỗ trợ về cấp cứu, sức khoẻ, chữa bệnh, xét nghiệm, tiêm phòng liên quan đến Covid-19.

4. Thông tin liên quan đến việc thực hiện các cơ chế, chính sách an sinh xã hội do tác động của dịch Covid-19 theo các quy định hiện hành.

5. Thông tin liên quan đến yêu cầu hỗ trợ nhân đạo, từ thiện do ảnh hưởng của dịch Covid-19.

6. Thông tin liên quan đến vấn đề giao thông, vận tải, lưu thông hàng hoá, thương mại, an ninh trật tự trong giai đoạn chống dịch Covid-19.

7. Thông tin về người nghi nhiễm Covid-19, người đi từ vùng dịch; các đối tượng bắt buộc phải cách ly; phản ánh giá trang thiết bị y tế, hàng hóa thiết yếu; lợi dụng dịch Covid-19 để lừa đảo, chiếm đoạt tài sản.

8. Các vấn đề liên quan đến công tác thông tin, tuyên truyền, tin tức, phản ánh xã hội, tin giả,... về công tác phòng, chống dịch Covid-19.

9. Các nội dung liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 khác theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại từng thời điểm.

#### **Điều 6. Cách thức yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.**

1. Tổ chức, cá nhân gọi điện thoại trực tiếp đến Tổng đài 1022 Thanh Hóa để gặp cán bộ Trực Tổng đài.

2. Tổ chức, cá nhân gửi nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin qua các kênh tương tác quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

#### **Điều 7. Yêu cầu đối với nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Thông báo đầy đủ thông tin về họ và tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân.

3. Thể hiện rõ ràng nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin theo đúng quy định tại Điều 5 của Quy chế này.

4. Khi yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cán bộ Trực Tổng đài và đầu mối tiếp nhận thông tin; nội dung trình bày yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin phải trung thực, khách quan sự việc.

**Điều 8. Giá trị thông tin yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.**

1. Nội dung thông tin yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân được Tổng đài 1022 ghi nhận là cơ sở để cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng thời gian quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về tính pháp lý của kết quả giải quyết yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân.

**Chương III**

**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI YÊU CẦU HỖ TRỢ,  
CUNG CẤP THÔNG TIN.**

**Điều 9. Quy trình tiếp nhận thông tin.**

1. Cán bộ Trực Tổng đài 1022 Thanh Hóa thực hiện tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân qua các kênh quy định tại Điều 4 Quy chế này và cập nhật vào phần mềm của Tổng đài 1022 Thanh Hóa.

2. Trường hợp các nội dung thông tin yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin không đúng yêu cầu quy định tại Điều 5 Quy chế này, cán bộ Trực Tổng đài thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân biết việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

**Điều 10. Quy trình xử lý thông tin yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.**

1. Cán bộ Trực Tổng đài trả lời nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân trên cơ sở tra cứu cơ sở dữ liệu bộ câu hỏi và trả lời sẵn có của Tổng đài; sau khi trả lời tổ chức, cá nhân, cán bộ Trực Tổng đài phải cập nhật kết quả trả lời vào phần mềm của Tổng đài.

Trường hợp cán bộ Trực Tổng đài không thể trả lời được nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân thì chuyển ngay cuộc gọi đến số đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị đã đăng ký kết nối với Tổng đài, đồng thời chuyển nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin (phiếu chuyển) trên phần mềm Tổng đài cho cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị để trả lời.

2. Trường hợp cán bộ Trực Tổng đài chuyển cuộc của tổ chức, cá nhân gọi đến số đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị nhưng không kết nối được thì cán bộ Trực Tổng đài thông báo cho tổ chức, cá nhân biết để theo dõi và nhận được kết quả trả lời trên Cổng thông tin điện tử của Tổng đài.

3. Cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị sau khi trả lời nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân trên điện thoại thì trong thời gian không quá 4 giờ làm việc sau (tính theo quy định giờ làm việc của cơ quan hành chính nhà nước) phải cập nhật nội dung kết quả trả lời phần mềm để công khai kết quả trả lời cho tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử của Tổng đài.

Trường hợp cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị chưa trả lời được ngay trên điện thoại hoặc nếu nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cần phải xác minh, kiểm tra thì cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị phải báo ngay cho tổ chức, cá nhân biết và chờ kết quả trả lời. Thời gian xác minh, kiểm tra và trả lời tổ chức, cá nhân không quá 8 giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được phiếu chuyển của Tổng đài chuyển đến. Kể cả trường hợp sau 8 giờ làm việc, cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị vẫn chưa trả lời được thì vẫn phải cập nhật tiến độ xử lý trên phần mềm cho tổ chức, cá nhân biết và hẹn thời gian trả lời tiếp theo.

4. Đối với những nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin chưa rõ thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị nào, cán bộ Trực Tổng đài có trách nhiệm chuyển nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin về Sở Thông tin và Truyền thông để xác định, cho ý kiến; sau đó cán bộ Trực Tổng đài thực hiện chuyển phiếu chuyển đến cơ quan, đơn vị đó và thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

#### **Điều 11. Giám sát, theo dõi hoạt động.**

1. Phần mềm Tổng đài lưu lại nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin (họ tên, số điện thoại, thời gian gọi, nội dung, thời gian xử lý, nội dung xử lý; cơ quan, đơn vị xử lý, lĩnh vực xử lý, kết quả xử lý; file ghi âm...) sẽ được trích xuất làm cơ sở kiểm tra, đánh giá, giám sát hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức của từng cơ quan, đơn vị.

2. Định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất, Viễn thông Thanh Hóa gửi kết quả hoạt động về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

#### **Điều 12. Công khai kết quả trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin.**

1. Cán bộ Trực Tổng đài có trách nhiệm cập nhật, lưu trữ nội dung, kết quả xử lý vào phần mềm Tổng đài; đồng thời, công khai kết quả xử lý trên Cổng thông tin Tổng đài 1022 Thanh Hóa.

2. Cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cập nhật, công khai kết quả xử lý trên Cổng thông tin Tổng đài 1022 Thanh Hóa.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Sở Thông tin và Truyền thông.**

1. Theo dõi, quản lý chung Tổng đài 1022 Thanh Hóa; giám sát tình hình thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của các cơ quan, đơn vị trên phần mềm Tổng đài; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Chỉ đạo cán bộ trực Tổng đài 1022 Thanh Hóa điều phối yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để được xử lý đối với nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin chưa rõ thẩm quyền và nội dung thông tin liên quan đến những vấn đề cấp bách cần xử lý gấp.

3. Chỉ đạo cán bộ trực Tổng đài 1022 Thanh Hóa trong việc theo dõi, trả lời; tổng hợp, báo cáo đánh giá tình hình, kết quả hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin thông qua Tổng đài 1022 Thanh Hóa để báo cáo các cơ quan có thẩm quyền theo định kỳ và đột xuất.

4. Kiểm tra, đánh giá, đề xuất UBND tỉnh nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Tổng đài 1022 của Thanh Hóa.

#### **Điều 14. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các cơ quan, đơn vị kết nối, khai thác, sử dụng Tổng đài 1022 Thanh Hóa.**

1. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Quy chế này.

2. Ban hành quy định hoặc hướng dẫn nội bộ về việc phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân.

3. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin được chuyển đến từ Tổng đài 1022 Thanh Hóa.

4. Khi thay thế, bổ sung thông tin cán bộ đầu mối tiếp nhận và nội dung câu hỏi, trả lời trên Tổng đài 1022 Thanh Hóa liên quan đến công tác phòng, chống dịch Covid-19 của cơ quan, đơn vị phải có văn bản gửi về Viễn thông Thanh Hóa để cập nhật, đồng thời gửi Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi.

5. Bố trí các trang thiết bị, đường truyền tại cơ quan, đơn vị đảm bảo kết nối với Tổng đài 1022 Thanh Hóa; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng phần mềm Tổng đài theo quy định.



6. Cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân nếu nội dung yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung yêu cầu cần thiết.

Kịp thời tham mưu cho Lãnh đạo cơ quan, đơn vị cung cấp, cập nhật các thông tin về tình hình dịch Covid-19, các quy định, chính sách mới ban hành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị đến Tổng đài 1022 Thanh Hóa để cập nhật vào cơ sở dữ liệu và trả lời tổ chức, cá nhân.

7. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị và cán bộ đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin qua Tổng đài 1022 Thanh Hóa chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về nội dung trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 15. Viễn thông Thanh Hóa.**

1. Xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống hạ tầng kỹ thuật công nghệ của Tổng đài 1022 Thanh Hóa đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, an toàn, hiệu quả, ổn định; kịp thời điều chỉnh, nâng cấp các chức năng của phần mềm hệ thống nhằm đáp ứng mục đích, yêu cầu đề ra.

2. Bố trí cán bộ Trực Tổng đài, làm nhiệm vụ tiếp nhận, điều phối, trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân theo Quy chế này.

3. Tạo lập và cập nhật kịp thời cơ sở dữ liệu thông tin về phòng, chống Covid-19 của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh để phục vụ hoạt động của Tổng đài và chủ động cung cấp các thông tin về phòng, chống dịch Covid-19 đến tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu. Nghiên cứu, triển khai giải pháp để các cơ quan, đơn vị có thể cập nhật kịp thời bộ câu hỏi và trả lời trên hệ thống phần mềm.

4. Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng đầy đủ các chức năng của phần mềm Tổng đài để xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân; hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị trong quá trình khai thác, sử dụng phần mềm của Tổng đài.

5. Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình, kết quả hoạt động của Tổng đài theo yêu cầu của UBND tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông.

### **Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật.**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này thì được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cán bộ đầu mối được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân nếu vi phạm không thực hiện đầy đủ chức trách, nhiệm vụ theo quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 17. Điều khoản thi hành.**

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.