

Số: 1244/QĐ-UBND

Đồng Tháp, ngày 28 tháng 10 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Đề án thí điểm thành lập
Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;
Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

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

Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tài chính và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của Đề án.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 4;
- VPCP; Bộ Nội vụ;
- TT TU; TT HĐND Tỉnh;
- Các PCT UBND Tỉnh;
- Các Cơ quan, Ban, Đảng Tỉnh;
- MTTQ và các Đoàn thể Tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Đài PTTH Đồng Tháp; Báo Đồng Tháp;
- Lưu: VT, T (KSTTHC).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Dương

Đồng Tháp, ngày 28 tháng 10 năm 2019

ĐỀ ÁN

Thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1244/QĐ-UBND ngày 28/10/2019
của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp)*

Chương I

**CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP
TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG**

I. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;
- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;
- Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;
- Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;
- Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Nghị định số 13/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 01 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Tiếp cận thông tin;
- Nghị Quyết số 17/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2019 về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025;
- Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng chính phủ về ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ;
- Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 13 tháng 3 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Cổng dịch vụ công quốc gia;
- Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.

II. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH ĐỒNG THÁP

Hiện nay, hầu hết cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh sử dụng số điện thoại cố định hoặc di động để tiếp nhận thông tin đường dây nóng. Điều này, gây khó khăn cho người cần gọi vì không thể nhớ số điện thoại khi cần gọi. Mặt khác, việc tiếp nhận và giải đáp thông tin vẫn còn mang tính thủ công và thiếu cơ sở dữ liệu về thông tin nên trả lời chưa kịp thời; chưa bố trí bộ phận tiếp nhận phản ánh ngoài giờ hành chính, ngày nghỉ, ngày lễ; chưa thể tự động lưu lại thông tin để phục vụ công tác giám sát, thống kê, báo cáo, kiểm tra, đánh giá việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các ngành, các cấp...

Bên cạnh đó, người dân, doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng nhiều kênh khác nhau để tương tác, phản ánh như: Website, email, live chat, mạng xã hội, ứng dụng điện thoại, trong khi các kênh thông tin này vẫn đang rất phân tán và thiếu chuyên nghiệp nên chưa thể đáp ứng nhu cầu của tổ chức và cá nhân.

Để khắc phục các hạn chế nêu trên, Ủy ban nhân dân Tỉnh nhận thấy, việc thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công là rất cần thiết nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được kịp thời, chuyên nghiệp, hiệu quả, tăng cường tính minh bạch, xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

Chương II

NỘI DUNG TIẾP NHẬN THÔNG TIN VÀ CÁC KÊNH LIÊN HỆ CỦA TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH ĐỒNG THÁP

I. NỘI DUNG TIẾP NHẬN CỦA TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH ĐỒNG THÁP

Tổng đài Thông tin dịch vụ công tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có liên quan đến:

- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 03 cấp: Tỉnh, huyện, xã; cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết, thành phần hồ sơ, cơ quan xử lý, thời hạn giải quyết, mức phí, lệ phí, các lưu ý liên quan; hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ; các phản ánh, kiến nghị, góp ý về thủ tục hành chính; đăng ký thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua đường bưu chính công ích; phản ánh sự vướng mắc, không phù hợp, đồng bộ, thống nhất của quy định hành chính, thủ tục hành chính so với thực tế; các hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức; góp ý, đề xuất giải pháp, sáng kiến về các quy định hành chính, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp...

- Các vấn đề về kinh tế - xã hội, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích như: Thông tin tuyển sinh, y tế, bảo hiểm, an sinh xã hội, phòng chống dịch bệnh,

an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường, xây dựng, giao thông công cộng, vận chuyển hàng hóa, điện, nước, xử lý rác thải, phòng chống thiên tai...

- Khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: Giao thông, cấp nước, thoát nước, cây xanh, chiếu sáng, điện lực, viễn thông; thông tin liên quan đến xử lý buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; chất lượng vật tư nông nghiệp; vi phạm xây dựng, đất đai...

- Các chủ trương, chính sách ưu đãi đầu tư của Tỉnh, về các khu công nghiệp; thông tin về du lịch; các sự kiện đặc biệt của Tỉnh...

- Các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Tổng đài.

- Đối với các thông tin phản ánh thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự (113), cứu hoả, cứu nạn, cứu hộ (114), cứu thương (115), các phản ánh về đơn, thư khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo: Tổng đài Thông tin dịch vụ công sẽ làm nhiệm vụ hướng dẫn để người dân gọi đến đúng các đầu số cần liên hệ này.

II. PHƯƠNG ÁN LỰA CHỌN ĐẦU SỐ TỔNG ĐÀI VÀ CÁC KÊNH LIÊN HỆ

Lựa chọn số điện thoại Tổng đài, địa chỉ email, kênh Zalo, Facebook... để tương tác với người dân, doanh nghiệp, cụ thể như sau:

- Số điện thoại Tổng đài: Chọn đầu số **1022** cho đồng bộ với các địa phương đã triển khai trước đó (Đà Nẵng, Đồng Nai, Bình Dương, Thành phố Hồ Chí Minh...), đồng thời, cũng dễ ghi nhớ, dễ sử dụng đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Trang thông tin điện tử: Thiết lập 01 trang thông tin điện tử mới tên miền **1022.dongthap.gov.vn** dành riêng cho việc tiếp nhận và trả lời ý kiến, phản ánh của người dân, doanh nghiệp; đồng thời, tạo liên kết đến Cổng Thông tin điện tử tỉnh Đồng Tháp và Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ Hành chính công.

- Địa chỉ email: Tạo lập và sử dụng địa chỉ: **1022@dongthap.gov.vn**.

- Kênh Zalo: Thiết lập và sử dụng một tài khoản dạng Official Account lấy tên đại diện là: **1022 Đồng Tháp**.

- Kênh Facebook: Tạo Fanpage mới lấy tên đại diện là **1022 Đồng Tháp**.

- Các kênh tương tác khác theo yêu cầu quản lý.

Chương III

YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT VÀ PHƯƠNG ÁN THUÊ, KHAI THÁC SỬ DỤNG TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH ĐỒNG THÁP

I. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT ĐỐI VỚI HỆ THỐNG THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH ĐỒNG THÁP

1. Yêu cầu chung

- Hệ thống Tổng đài Thông tin dịch vụ công là hệ thống giao tiếp đa kênh, có khả năng tiếp nhận 10 cuộc gọi đồng thời và có khả năng mở rộng lên đến 100 cuộc gọi đồng thời.

- Tích hợp đa dịch vụ: Người dân, doanh nghiệp có thể góp ý, phản ánh thông tin bằng nhiều hình thức: Gọi đến số hotline 1022, gửi thư điện tử, live chat, gửi tin nhắn qua Zalo, Facebook,...

- Cho phép cập nhật dữ liệu mới nhất về chủ trương, chính sách, quy định, thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước. Đảm bảo dữ liệu đồng bộ với các hệ thống phần mềm dùng chung đã được triển khai trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp.

- Hệ thống đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu quản lý của địa phương.

2. Yêu cầu chi tiết

- Đối với thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng 1022: Người dân gọi điện vào Tổng đài Thông tin dịch vụ công, điện thoại viên sẽ ghi nhận toàn bộ câu hỏi, phản ánh của người dân, phân loại tùy cấp độ sẽ xử lý trả lời thông tin cho người dân theo quy trình xử lý thông tin do Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành và lập phiếu xử lý thông qua chương trình. Đối với trường hợp khẩn cấp cần xử lý gấp, điện thoại viên trực sẽ thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi (có ghi âm) đến số điện thoại của cơ quan quản lý theo quy định.

- Đối với thông tin tiếp nhận qua mạng xã hội: Khi nhận được tin nhắn của người dân, điện thoại viên trực sẽ phân loại từng cấp độ và tạo phiếu thông qua chương trình. Nhắn tin phản hồi cho người góp ý, phản ánh biết rằng thông tin đã được tiếp nhận (Ví dụ: *Tổng đài Thông tin dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp đã nhận được thông tin góp ý, phản ánh của Quý khách, xin cảm ơn*).

- Hệ thống phải ghi nhận được toàn bộ quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời góp ý, phản ánh của người dân, doanh nghiệp gồm: Nhật ký xử lý, luồng xử lý, thông tin xử lý (văn bản, ghi âm). Khi cần thiết có thể trích xuất thông tin xử lý một cách dễ dàng.

- Hệ thống có chức năng cho phép người lãnh đạo, quản lý theo dõi được quá trình làm việc của bộ phận tiếp nhận thông tin.

- Hệ thống thống kê được kết quả tiếp nhận, xử lý và trả lời theo từng lĩnh vực.

- Hệ thống cho phép tiếp nhận thông tin qua cả IP phone và Softphone (cài trên máy tính) và các yêu cầu cần thiết khác.

II. PHƯƠNG ÁN THUÊ VÀ KHAI THÁC SỬ DỤNG TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH ĐỒNG THÁP

1. Về lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ Tổng đài

Hiện nay, hệ thống Tổng đài Thông tin dịch vụ công đã được một số đơn vị cung cấp trên thị trường theo hình thức đầu tư trọn gói hoặc thuê dịch vụ và trả tiền hằng tháng. Do công nghệ thay đổi nhanh chóng nên cần áp dụng phương thức thuê dịch vụ để đảm bảo không bị lạc hậu về công nghệ và giảm gánh nặng đầu tư ban đầu.

Phương án thuê và khai thác hạ tầng Tổng đài Thông tin dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp đảm bảo không yêu cầu đầu tư mới nhưng vẫn sử dụng các tính năng vượt trội, chuyên nghiệp sẵn có và được xây dựng thêm, linh hoạt theo xu hướng phát triển, đáp ứng các yêu cầu đặc thù của Tỉnh và nhu cầu của người dân, doanh nghiệp; đồng thời tận dụng hiệu quả nhân lực, giảm chi phí quản lý và tổ chức.

Bên cạnh đó, hiện nay, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) đã cung cấp dịch vụ tổng đài 1022 cho một số địa phương với đầy đủ các tính năng kỹ thuật nêu trên. Thực hiện Thỏa thuận hợp tác chiến lược về phát triển viễn thông, công nghệ thông tin giai đoạn 2015 - 2020 giữa VNPT và Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp, VNPT cam kết cung cấp dịch vụ cho tỉnh Đồng Tháp với chi phí thuê tương đương hoặc thấp hơn các tỉnh đã triển khai. Mặt khác, tại tỉnh Đồng Tháp, VNPT có đội ngũ kỹ thuật có thể đáp ứng nhanh các yêu cầu của người sử dụng.

Do đó, trong thời gian thí điểm, Ủy ban nhân dân Tỉnh chọn VNPT là đơn vị cung cấp hệ thống này. Sau thời gian thí điểm sẽ có đánh giá cụ thể tình hình, kết quả thực hiện.

2. Về phương án nhân sự trực Tổng đài:

Có 02 phương án nhân sự trực Tổng đài Thông tin dịch vụ công gồm:

a) Phương án 1: Nhân sự Tổng đài Thông tin dịch vụ công là viên chức do Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công trực tiếp quản lý. Theo phương án này, dự kiến sẽ thành lập Bộ phận Thông tin dịch vụ công thuộc Trung tâm, là đơn vị sự nghiệp thuộc Trung tâm, bố trí từ 05-08 viên chức được tuyển mới hoặc điều động từ các đơn vị khác. Phương án này có các ưu và nhược điểm như sau:

- Ưu điểm:

- + Biên chế thuộc Trung tâm sẽ dễ quản lý, sử dụng nhân sự.
- + Có thể thực hiện tốt hơn nhiệm vụ giám sát quá trình thực hiện tại các ngành, các cấp.

- Nhược điểm:

+ Phát sinh thêm đơn vị mới, bổ sung thêm biên chế sự nghiệp, bố trí trụ sở và trang thiết bị hoạt động cho Bộ phận này.

+ Nhân sự phải đào tạo lại về kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, live chat, cập nhật các kiến thức liên quan mới đủ khả năng đảm nhận...

+ Cơ sở dữ liệu về thông tin phải xây dựng từ đầu.

+ Chậm đưa vào vận hành do phải thực hiện nhiều khâu mất thời gian (như tuyển mới, đào tạo, xây dựng cơ sở dữ liệu...).

Nếu chọn phương án này, Ủy ban nhân dân Tỉnh sẽ ban hành Quyết định bổ sung nhiệm vụ thông tin dịch vụ công cho Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh và thí

điểm thành lập Bộ phận Thông tin dịch vụ công thuộc Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công.

b) Phương án 2: Nhân sự Tổng đài Thông tin dịch vụ công là nhân viên do đơn vị cung cấp dịch vụ cho thuê trực tiếp quản lý (VNPT Đồng Tháp), bố trí từ 05 đến 08 tổng đài viên, linh hoạt tùy theo nhu cầu thông tin của người dân. Theo phương án này, Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính sẽ phân công 01 biên chế công chức hành chính (bổ sung trong tổng số biên chế hiện có của Văn phòng đã cấp cho bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính) để làm nhiệm vụ đầu mối phối hợp quản lý, hướng dẫn, cung cấp, đào tạo thường xuyên cho các điện thoại viên về các chủ trương, chính sách, quy định mới có liên quan và theo dõi, đánh giá hoạt động của Tổng đài Thông tin dịch vụ công Tỉnh. Phương án này có các ưu và nhược điểm như sau:

- Ưu điểm:

+ Không phát sinh đơn vị mới, không cần bổ sung biên chế mới và không cần bố trí trụ sở làm việc, mua sắm trang thiết bị.

+ Tận dụng tốt nguồn nhân lực chuyên nghiệp hiện có của VNPT Đồng Tháp.

+ Kết nối và tận dụng được Cơ sở dữ liệu hiện có của Tổng đài 1080 VNPT Đồng Tháp.

+ Có thể đưa vào vận hành sớm Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Đồng Tháp.

- Nhược điểm:

+ Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính không quản lý trực tiếp nhân sự là tổng đài viên, đồng thời, nhiệm vụ giám sát, theo dõi thực hiện tại các ngành, các cấp sẽ thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh (đầu mối là Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính).

- Phát sinh chi phí cao hơn vì phải thuê nhân sự trực tổng đài.

Nếu chọn phương án này, Ủy ban nhân dân Tỉnh sẽ phê duyệt Quyết định ban hành Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp để có cơ sở triển khai thực hiện các bước tiếp theo.

Với phân tích về ưu, nhược điểm nêu trên, Ủy ban nhân dân Tỉnh **chọn phương án 2** với nhân sự trực tổng đài là nhân viên hiện có của VNPT Đồng Tháp với các ưu điểm nổi bật:

- Đối với cơ quan, đơn vị nhà nước: Không phát sinh thêm nhân sự, đồng thời, giảm áp lực tiếp nhận thông tin, trực đường dây nóng như lâu nay để tập trung vào công việc chuyên môn. Riêng đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh (Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công) không cần phải thành lập tổ chức mới, phát sinh thêm biên chế, phù hợp với chủ trương tinh gọn tổ chức bộ máy hiện nay.

- Đối với đơn vị cho thuê hạ tầng Tổng đài Thông tin dịch vụ công Tỉnh: Sử dụng và điều phối nhân viên trực tổng đài hiện có, đặc biệt là thụ hưởng quy

trình và kỹ năng tiếp nhận thông tin qua điện thoại chuyên nghiệp đã có và kết nối, chia sẻ thông tin với hệ thống cơ sở dữ liệu hiện có của Tổng đài 1080 VNPT Đồng Tháp.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI

Lộ trình triển khai dự kiến được thực hiện như sau:

Thời gian	Nội dung công việc
Đến 31/10/2019	Lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị có liên quan và ban hành Đề án thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công trên địa bàn tỉnh.
Đến 31/12/2019	Chuẩn bị các điều kiện về kỹ thuật, phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu; xây dựng Quy chế phối hợp; chuẩn bị về nhân sự, đào tạo, bồi dưỡng; tập huấn triển khai Đề án; vận hành thử nghiệm...
Từ 01/01/2020	Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp chính thức đi vào hoạt động
Tháng 01/2021	Sơ kết Đề án và đề xuất thực hiện

II. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh (Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công)

- Chủ trì xây dựng và tham mưu Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công trên địa bàn tỉnh; đồng thời, triển khai, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Đề án tại các ngành, các cấp sau khi được Ủy ban nhân dân Tỉnh phê duyệt.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

- Chủ trì việc ký kết thuê hạ tầng hệ thống tổng đài và nhân sự vận hành tổng đài của đơn vị cung cấp. Đồng thời, cử công chức (Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công) tham gia phối hợp quản lý nhân sự vận hành tổng đài để đảm bảo hiệu quả của đề án.

- Giám sát, thẩm tra tình hình tiếp nhận, hướng dẫn và kết quả giải quyết phản ánh, góp ý qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị, địa phương; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân Tỉnh.

- Định kỳ kiểm tra, đánh giá và đề xuất Ủy ban nhân dân Tỉnh giải pháp nâng cao hoạt động tiếp nhận và xử lý phản ánh, góp ý qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công Tỉnh của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Xây dựng đặc tả yêu cầu, tiêu chí kỹ thuật đặc thù cho Tổng đài Thông tin dịch vụ công Tỉnh để đáp ứng nhiệm vụ và yêu cầu tính năng đã nêu trong Đề án; tham mưu khai báo, duy trì hệ thống đầu số 1022 tỉnh Đồng Tháp theo yêu cầu của Đề án; thường xuyên đề xuất các giải pháp kỹ thuật để nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổng đài.

- Phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan cung cấp các thông tin cần thiết hỗ trợ cho đơn vị cho thuê và vận hành Tổng đài Thông tin dịch vụ công Tỉnh để hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật và nhân sự, hỗ trợ đơn vị cho thuê hạ tầng Tổng đài kết nối với các đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị, địa phương.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền về Tổng đài Thông tin dịch vụ công để người dân và doanh nghiệp biết, sử dụng.

3. Sở Tài chính

Tham mưu Ủy ban nhân dân Tỉnh về kinh phí thực hiện Đề án, đảm bảo theo quy định; hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị thực hiện các thủ tục liên quan đến tài chính, ngân sách.

4. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, các đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh (Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công), Sở Thông tin và Truyền thông và Đơn vị cho thuê và khai thác hạ tầng Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp thực hiện Đề án.

- Bố trí nhân sự đầu mối và phân công rõ trách nhiệm trong quá trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi phản hồi qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

- Báo cáo định kỳ và đột xuất kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo yêu cầu và kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc trong việc phối hợp vận hành Tổng đài Thông tin dịch vụ công đến Ủy ban nhân dân Tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh).

- Liên kết, tích hợp các chuyên mục Hỏi - đáp trực tuyến trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương với Tổng đài thông tin Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp.

5. Đơn vị cho thuê và khai thác hạ tầng Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp (VNPT Đồng Tháp)

- Đảm bảo chất lượng hạ tầng kỹ thuật và nguồn nhân lực ổn định cho việc tiếp nhận và xử lý cuộc gọi từ người dân, doanh nghiệp;

- Định kỳ rà soát, thống kê, báo cáo kết quả hoạt động của Tổng đài Thông tin dịch vụ công, các khó khăn, vướng mắc trong việc vận hành đến Ủy ban nhân dân Tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh).

- Lập dự toán kinh phí và thực hiện các thủ tục về thanh, quyết toán theo quy định hiện hành đối với đơn vị cho thuê hạ tầng hệ thống tổng đài và nhân sự.

Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, các ngành, các cấp phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh (thông qua Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công) tổng hợp để kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân Tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Dương