

Số: **153** /KH-UBND

Hà Nội, ngày **29** tháng 6 năm 2017

**KẾ HOẠCH**  
**Triển khai mở rộng sử dụng phần mềm**  
**Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của thành phố Hà Nội**

Thực hiện Kế hoạch số 246/KH-UBND ngày 31/12/2016 của UBND thành phố Hà Nội về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước Thành phố năm 2017, UBND Thành phố xây dựng Kế hoạch triển khai mở rộng sử dụng Phần mềm Quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của thành phố; cụ thể như sau:

**I. Mục đích, yêu cầu**

1. Mục đích:

- Mở rộng thông tin việc quản lý, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo được gửi đến các cơ quan chức năng của Thành phố.
- Hình thành cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý và quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã. Từng bước hình thành môi trường làm việc thông suốt qua mạng máy tính trong việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.
- Góp phần cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố và hướng tới mô hình chính quyền điện tử.

2. Yêu cầu:

- Hệ thống phần mềm đảm bảo liên thông, kết nối các hệ thống phần mềm khác đang được ứng dụng tại Thành phố phục vụ việc tra cứu, phân tích dữ liệu.
- Hệ thống phần mềm được triển khai mở rộng sử dụng phải đảm bảo đúng quy định và an toàn thông tin, tối ưu thời gian giải quyết công việc, giảm bớt khâu trung gian trong quá trình tiếp công dân, xử lý hiệu quả đơn thư khiếu nại, tố cáo trên toàn Thành phố; đáp ứng yêu cầu phục vụ chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Thành phố.
- Giảm thiểu việc xử lý theo phương thức thủ công trên các loại giấy tờ, hồ sơ, thay thế bằng việc xử lý trên hệ thống phần mềm nhằm tăng hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian, nhân lực và chi phí cho nghiệp vụ tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; phân loại đơn, thông báo, trả kết quả xem xét giải quyết cho công dân.

**II. Nội dung công việc triển khai**

Trên cơ sở Phần mềm Thanh tra thành phố Hà Nội xây dựng năm 2015 theo chỉ đạo của UBND Thành phố, triển khai hướng dẫn sử dụng Phần mềm

theo chức năng, nhiệm vụ của từng cấp, từng đơn vị và từng cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn khai thác, tìm kiếm thông tin trên hệ thống Phần mềm; hướng dẫn sao lưu dữ liệu đảm bảo an toàn thông tin.

1. Tổ chức các lớp đào tạo tập trung giới thiệu về Phần mềm, hướng dẫn quy trình, kỹ năng sử dụng Phần mềm và bàn giao tài liệu hướng dẫn sử dụng tới các quận, huyện, thị xã; các xã, phường, thị trấn và sở, ban, ngành Thành phố; cụ thể như sau:

\* Thời gian đào tạo: 01 ngày.

\* Địa điểm: tại Trung tâm Đào tạo Công nghệ thông tin và Truyền thông Hà Nội - Số 1, phố Hoàng Đạo Thúy, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

\* Đối tượng đào tạo, hướng dẫn gồm:

- Tại đơn vị cấp quận, huyện, thị xã: 01 lãnh đạo UBND; 01 công chức thuộc Ban Tiếp công dân; 01 công chức thuộc Thanh tra; 01 công chức công nghệ thông tin thuộc Văn phòng HĐND&UBND.

- Tại đơn vị cấp xã, phường, thị trấn: 01 lãnh đạo UBND; 01 công chức tiếp công dân.

- Tại đơn vị cấp sở, ban, ngành: 01 lãnh đạo Sở; 01 công chức Thanh tra; 01 công chức Bộ phận Tiếp công dân; 01 công chức công nghệ thông tin.

\* Tiến hành đào tạo, hướng dẫn làm 03 đợt:

- Đợt 1: Triển khai tới các quận và phường trực thuộc. Thời gian thực hiện:

+ Công tác chuẩn bị về hạ tầng máy chủ, hiệu chỉnh phần mềm, cấp tài khoản, đào tạo cho cán bộ, công chức sử dụng: hoàn thành trước ngày 15/8/2017.

+ Vận hành phần mềm chính thức: Từ ngày 16/8/2017.

- Đợt 2: Triển khai tới các huyện, thị xã và xã, phường, thị trấn trực thuộc. Thời gian thực hiện:

+ Công tác chuẩn bị về hạ tầng máy chủ, hiệu chỉnh phần mềm, cấp tài khoản, đào tạo cho cán bộ, công chức sử dụng: Hoàn thành trước ngày 14/9/2017.

+ Vận hành phần mềm chính thức: Từ ngày 15/9/2017.

- Đợt 3: Triển khai tới các sở, ban, ngành. Thời gian thực hiện:

+ Công tác chuẩn bị về hạ tầng máy chủ, hiệu chỉnh phần mềm, cấp tài khoản, đào tạo cho cán bộ, công chức sử dụng: Hoàn thành trước ngày 12/10/2017.

+ Vận hành phần mềm chính thức: Từ ngày 13/10/2017. ✓

2. Tiến hành tích hợp dữ liệu đang được Ban Tiếp công dân Thành phố khai thác sử dụng vào Phần mềm của thành phố Hà Nội. Thực hiện trong tháng 10/2017.

### **III. Tổ chức thực hiện**

#### **1. Thanh tra thành phố Hà Nội chủ trì:**

- Thành lập tổ công tác triển khai mở rộng sử dụng Phần mềm do đại diện Thanh tra thành phố Hà Nội là tổ trưởng; đại diện các đơn vị: Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND Thành phố (Trung tâm Tin học - Công báo), Ban Tiếp công dân Thành phố là thành viên; đảm bảo yêu cầu, mục đích của Kế hoạch.

- Trên cơ sở phạm vi, quy mô triển khai của hệ thống phần mềm, đề xuất Sở Thông tin và Truyền thông về nhu cầu sử dụng hạ tầng mạng, máy chủ, an toàn thông tin.

- Lập và gửi kế hoạch chi tiết về đào tạo, hướng dẫn sử dụng phần mềm tới các đơn vị được triển khai. Triển khai đào tạo, hướng dẫn sử dụng Phần mềm tới các đơn vị và đối tượng như nêu ở mục II.

- Cung cấp tài khoản để phục vụ việc đào tạo và sử dụng Phần mềm cho các đối tượng, đơn vị triển khai.

- Tiếp nhận các yêu cầu điều chỉnh, bổ sung Phần mềm của các đơn vị được triển khai và phối hợp đơn vị tư vấn, khắc phục, hoàn thiện kịp thời. Theo dõi, giám sát tình hình vận hành Phần mềm, đảm bảo đúng quy trình nghiệp vụ, định kỳ phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo UBND Thành phố.

#### **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Bố trí phòng đào tạo; phối hợp tổ chức các lớp đào tạo, hướng dẫn tại Trung tâm Đào tạo Công nghệ thông tin và Truyền thông Hà Nội.

- Bổ sung, mở rộng các điều kiện về hạ tầng mạng, máy chủ, an toàn thông tin tại Trung tâm dữ liệu nhà nước đảm bảo phục vụ việc triển khai hệ thống Phần mềm.

#### **3. Văn phòng UBND Thành phố**

Giao Trung tâm Tin học - Công báo phối hợp Thanh tra thành phố Hà Nội xây dựng phương án tích hợp dữ liệu đang được Ban Tiếp công dân Thành phố khai thác sử dụng vào Phần mềm của Thành phố.

#### **4. Ban Tiếp công dân Thành phố**

Phối hợp Thanh tra thành phố Hà Nội triển khai các nội dung nêu tại mục 1, phần III của Kế hoạch này.

#### **5. Sở Tài chính**

Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này từ nguồn kinh phí triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước Thành phố năm 2017.

## 6. UBND các quận, huyện, thị xã và các sở, ban, ngành Thành phố

- Rà soát, cung cấp danh sách, cử cán bộ, công chức tham gia đào tạo, hướng dẫn sử dụng Phần mềm, gửi Thanh tra thành phố Hà Nội cấp tài khoản, tổ chức đào tạo, hướng dẫn sử dụng theo lộ trình nêu trên.

- Chủ động rà soát, chuẩn bị các điều kiện về hạ tầng: Máy tính, máy in, máy quét, kết nối mạng internet cho cán bộ, công chức tham gia quy trình tiếp nhận, xử lý, theo dõi, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Duy trì sử dụng có hiệu quả Phần mềm khi hệ thống chính thức đưa vào sử dụng tại đơn vị.

UBND Thành phố yêu cầu Chánh Thanh tra thành phố Hà Nội, Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Ban Tiếp công dân Thành phố; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch; Giao Chánh Thanh tra thành phố Hà Nội định kỳ kiểm tra, đánh giá và báo cáo UBND Thành phố./.

### **Nơi nhận:**

- Đồng chí Bí thư Thành ủy;
- Thanh tra Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VPUB: Các PCVP, KGVX, NC, TKBT, TH, TH-CB;
- Lưu: VT, KGVX Dg.

17989 (130)

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



Ngô Văn Quý