

Số: 32 /KH-VP

Hà Nội, ngày 21 tháng 8 năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai xây dựng kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, doanh nghiệp trên ứng dụng ZALO**

Triển khai thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 29/6/2022 của UBND Thành phố về việc khắc phục, cải thiện nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân trên địa bàn Thành phố. Nhằm mở rộng kênh tương tác, ứng dụng công nghệ thông tin để người dân, doanh nghiệp “Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị” góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, Văn phòng UBND Thành phố xây dựng Kế hoạch triển khai xây dựng kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của người dân, doanh nghiệp trên ứng dụng ZALO, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, tạo thêm kênh tương tác giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền địa phương để gửi những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý, giải quyết;

- Thông qua ứng dụng ZALO, người dân, doanh nghiệp có thể gửi phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc, khó khăn trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Thành phố, các Sở/ban/ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn Thành phố hoặc phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ của cán bộ, công chức khi thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố.

##### **2. Yêu cầu**

- Thực hiện việc tích hợp, kết nối với Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia để đồng bộ dữ liệu, thực hiện quy trình tiếp nhận và xử lý thuận tiện, đúng quy định.

- Kênh thông tin tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính qua ứng dụng ZALO phải được thực hiện đơn giản, thuận tiện, có các tính năng thân thiện với người dùng để người dân, doanh nghiệp dễ dàng truy cập, thao tác, thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng.

- Người dân, doanh nghiệp có thể gửi phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố dễ dàng, thuận tiện.

- Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ công chức khi tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua ứng dụng ZALO đảm bảo kịp thời, nhanh chóng điều chuyển thông tin đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, giải quyết phản ánh kiến nghị.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp để tiếp cận, sử dụng, thực hiện việc phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên ứng dụng ZALO.

## **II. NỘI DUNG, TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI**

### **1. Xây dựng biểu mẫu để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên ứng dụng ZALO.**

Nội dung: Xây dựng biểu mẫu theo form mẫu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/8/2022.

Kết quả: Biểu mẫu tiếp nhận.

Đơn vị thực hiện: Phòng Kiểm soát TTTC phối hợp với Trung tâm Tin học Công báo.

### **2. Số hóa biểu mẫu và triển khai thực hiện tính năng tiếp nhận trên ứng dụng ZALO.**

Nội dung:

- Trên cơ sở biểu mẫu đã được xây dựng; tổ chức số hóa, tích hợp lên ứng dụng ZALO phục vụ công tác tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính.

Thời gian hoàn thành: Trước ngày 30/8/2022.

Kết quả: Triển khai trên toàn địa bàn Thành phố.

Đơn vị thực hiện: Trung tâm Tin học Công báo chủ trì, phối hợp với Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính; Quản trị tài vụ và các đơn vị có liên quan.

### **3. Xây dựng cơ sở dữ liệu phản ánh kiến nghị của Văn phòng UBND Thành phố.**

Nội dung: Cơ sở dữ liệu được xây dựng đảm bảo tiếp nhận thông tin từ ứng dụng ZALO chuyển đến sau khi đã thực hiện phân loại đối với những phản ánh kiến nghị về quy định hành chính (khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền; hành vi, thái độ của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính), loại bỏ những phản ánh, kiến nghị không liên quan đến quy định hành chính (quảng cáo, thông tin khiếu nại, tố cáo nặc danh...);

- Điều chuyển thông tin, dữ liệu đến Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Thành phố và thực hiện đồng bộ Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia (nếu đảm bảo và được kết nối, đồng bộ) để tiếp nhận, xử lý theo quy định.

- Đảm bảo kết nối thông suốt, ổn định và an toàn, bảo mật thông tin với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Sau khi phản ánh, kiến nghị được các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý, giải quyết; kết quả được thông báo tới người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị (thông qua cơ sở dữ liệu phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND Thành phố kết nối với ứng dụng ZALO).

Thời gian hoàn thành: Trong tháng 9 năm 2022.

Kết quả: Hệ thống cơ sở dữ liệu phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND Thành phố.

Đơn vị thực hiện: Trung tâm Tin học Công báo chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan.

#### **4. Xây dựng quy chế quản lý, vận hành Hệ thống.**

Nội dung: Xây dựng quy chế quản lý, vận hành Hệ thống, xác định quy trình và cách thức thực hiện cũng như quy trình tiếp nhận đảm bảo theo quy định.

Thời gian hoàn thành: Tháng 9/2022.

Kết quả: Quy chế quản lý, vận hành và khai thác, sử dụng.

Đơn vị thực hiện: Trung tâm Tin học Công báo phối hợp với Phòng Kiểm soát TTHC, Quản trị tài vụ và các đơn vị có liên quan.

#### **5. Thông tin, tuyên truyền, đào tạo, bồi dưỡng.**

Nội dung:

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức các đơn vị thực hiện việc tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị qua kênh ứng dụng và thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

- Thông tin, truyền thông để người dân, tổ chức biết và thực hiện trên ứng dụng.

Thời gian thực hiện: Ngay sau khi đưa vào triển khai vận hành chính thức.

Đơn vị thực hiện: Phòng Kiểm soát TTHC và các đơn vị có liên quan.

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện từ nguồn kinh phí của Văn phòng UBND Thành phố hoặc các nguồn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính:**

- Làm đầu mối nghiệp vụ chuyên môn về phản ánh kiến nghị;  
- Xây dựng biểu mẫu để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên ứng dụng ZALO;

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý và giải quyết các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên ứng dụng ZALO theo quy định.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức các đơn vị và tuyên truyền, thông tin đến người dân, doanh nghiệp để thực hiện phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng, lồng ghép trong Kế hoạch thông tin, tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính; Kế hoạch thông tin tuyên truyền về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **2. Trung tâm Tin học – Công báo:**

- Làm đầu mối kỹ thuật liên hệ với đơn vị phát triển ứng dụng ZALO để triển khai thực hiện; Phối hợp với phòng Kiểm soát thủ tục hành chính để triển khai thực hiện các nhiệm vụ.

- Chủ trì xây dựng cơ sở dữ liệu phản ánh kiến nghị của Văn phòng UBND Thành phố để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Văn phòng UBND Thành phố và điều chuyển đến Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia (nếu được cho phép);

- Chuẩn bị các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật để sẵn sàng triển khai thực hiện, đảm bảo kết nối, tích hợp và chia sẻ thông tin, dữ liệu với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

**3. Phòng Quản trị - Tài vụ:** Phối hợp, hướng dẫn Trung tâm Tin học – công báo, phòng Kiểm soát thủ tục hành chính các thủ tục theo quy định để sử dụng nguồn ngân sách được bố trí cho việc triển khai thực hiện nhiệm vụ đảm bảo kịp thời, hiệu quả.

**4. Phòng Hành chính - Tổ chức:** Chuẩn bị cơ sở vật chất, nhân lực và các điều kiện cần thiết khác theo yêu cầu; phối hợp với phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Trung tâm Tin học Công báo triển khai thực hiện nhiệm vụ.

**5. Các phòng, ban đơn vị:** Phối hợp với phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Trung tâm Tin học Công báo trong quá trình triển khai thực hiện.

Đề nghị các phòng, ban, đơn vị thuộc Văn phòng UBND Thành phố triển khai thực hiện Kế hoạch này. /.

**Nơi nhận:**

- Chủ tịch UBND Thành phố; | (để b/c)
- Các PCT UBND Thành phố; |
- VPUB: CVP, PCVP C.N.Trang,  
các phòng chuyên môn (để thực hiện);
- Lưu: VT, KSTTHC<sub>(Quyển)</sub>. ✓ DB

10



**Trương Việt Dũng**