

Số: 1107/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 23 tháng 4 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án thí điểm Tổng đài  
Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM**

*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 Quyết định số 774/QĐ-UBND ngày 24/3/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam ban hành Đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án thí điểm Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 3;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng tỉnh;
- Báo, Công TTĐT;
- Đài PTTH Quảng Nam;
- CVP, các PVP;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Trí Thanh**



**Phụ lục**  
**NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG 1022**  
**TỈNH QUẢNG NAM**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2021 của UBND tỉnh Quảng Nam)

STT	Nội dung, nhiệm vụ được giao	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ hoàn thành
1	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 Quảng Nam	<b>Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)</b>	Các Sở, Ban, ngành; các cơ quan đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Trước 24/4/2021
2	Xây dựng Đề cương và dự toán chi tiết Dự án “Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam” gửi Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì thẩm định		Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, VNPT Quảng Nam	Trước 24/4/2021
3	Chủ trì việc ký kết thuê hạ tầng Hệ thống, nhân sự vận hành Tổng đài của đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ. Đồng thời, cử nhân sự tham gia phối hợp quản lý nhân viên vận hành Tổng đài để đảm bảo hiệu quả của Đề án		VNPT Quảng Nam	Xuyên suốt
4	Đầu mối thanh toán kinh phí theo hợp đồng với đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam		Sở Tài chính, VNPT Quảng Nam	Xuyên suốt
5	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 1022 của các cơ quan, đơn vị, địa phương; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh		Các Sở, Ban, ngành; các cơ quan đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Xuyên suốt
6	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 1022		VNPT Quảng Nam	Xuyên suốt

7	Tạo lập các kênh tương tác giữa Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Quảng Nam với người dân, doanh nghiệp trên Zalo, Facebook, Email	<b>Sở Thông tin và Truyền thông</b>	VNPT Quảng Nam	Trước 24/4/2021
8	Cài đặt, nhận diện Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Quảng Nam trên Cổng thông tin điện tử tỉnh (quangnam.gov.vn)		Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công), VNPT Quảng Nam	Trước 24/4/2021
9	Xây dựng phương án kỹ thuật và tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu về các câu hỏi, ý kiến, phản ánh của công dân trên hệ thống dung chung của tỉnh (phân hệ hỏi đáp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Cổng Dịch vụ công tỉnh Quảng Nam, Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Quảng Nam (IOC Quảng Nam), ứng dụng trên điện thoại thông minh “ <i>Quảng Nam trực tuyến</i> ”...) với phần mềm quản lý Tổng đài 1022 Quảng Nam		VNPT Quảng Nam	Trước 22/4/2021
10	Xây dựng quy chế chia sẻ dữ liệu, thông tin được tiếp nhận từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh Quảng Nam (IOC Quảng Nam) với Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Quảng Nam		VNPT Quảng Nam	Trước 30/4/2021
11	Thẩm định và trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề cương và dự toán chi tiết Dự án “Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam”		Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	Trước 02/5/2021
12	Xây dựng đặc tả yêu cầu, tiêu chí kỹ thuật đặc thù cho Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Quảng Nam 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 Quảng Nam theo yêu cầu của Đề án; Giải pháp tích hợp chia sẻ, dữ liệu phần mềm giải quyết thủ tục hành chính các cấp, thường xuyên đề xuất các giải pháp kỹ thuật để nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổng đài		VNPT Quảng Nam	Xuyên suốt

13	Tổ chức thông tin, tuyên truyền về Tổng đài Thông tin dịch vụ công để người dân và doanh nghiệp biết, sử dụng		VNPT Quảng Nam; Báo, Đài PTTH Quảng Nam	Xuyên suốt
14	Phối hợp với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông khác có liên quan đưa mã, số viễn thông được phân bổ vào khai thác, đồng thời thông báo và hướng dẫn cho người sử dụng dịch vụ viễn thông biết việc sử dụng mã, số viễn thông này		Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông	Xuyên suốt
15	Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia ý kiến thẩm định Đề cương và dự toán chi tiết Dự án “Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam” và tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện sau khi Dự án được phê duyệt, đảm bảo theo quy định của Luật Ngân sách và các quy định hiện hành	<b>Sở Tài chính</b>	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ hành chính công), Sở Thông tin và Truyền thông và VNPT Quảng Nam	Trước 02/5/2021
16	Bố trí nhân sự đầu mối và phân công rõ trách nhiệm trong quá trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam		Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ hành chính công)	Trước 22/4/2021
17	Chủ động cung cấp các thông tin tuyên truyền, quảng bá các nội dung thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách để cập nhật vào nội dung trả lời của Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam	<b>Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; các cơ quan đơn vị ngành</b>	VNPT Quảng Nam	Xuyên suốt
18	Báo cáo định kỳ và đột xuất Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) 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	<b>Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; các cơ quan đơn vị ngành</b> <b>đọc đóng trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện và các đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích</b>		Xuyên suốt
19	Liên kết, tích hợp các chuyên mục Hỏi – Đáp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương với Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam		Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Quảng Nam	Xuyên suốt

20	Xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống hạ tầng kỹ thuật công nghệ và đường truyền kết nối đến các đầu mối tiếp nhận của các cơ quan, đơn vị, địa phương, đảm bảo hệ thống vận hành, khai thác thông suốt, hiệu quả; kịp thời điều chỉnh, nâng cấp các chức năng Hệ thống phần mềm nhằm đáp ứng mục đích, yêu cầu đặt ra	<b>Đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ cho thuê và khai thác hạ tầng Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam (VNPT Quảng Nam)</b>	Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ hành chính công)	Trước 30/4/2021
21	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			Xuyên suốt
22	Xây dựng Chương trình tổ chức Lễ công bố vận hành Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam tại Tòa nhà VNPT, TP. Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam		Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ hành chính công)	Trước 02/5/2021
23	Cấp tài khoản và hướng dẫn cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng đầy đủ các chức năng của hệ thống phần mềm để xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp			Trước 02/5/2021
24	Cập nhật Danh sách nhân sự đầu mối trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của các Sở, Ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; các đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích		Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ hành chính công)	Xuyên suốt
25	Định kỳ rà soát, thống kê, báo cáo kết quả hoạt động của Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022, các khó khăn, vướng mắc trong việc vận hành Hệ thống đúng yêu cầu của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh Quảng Nam			Xuyên suốt
26	Thực hiện đầy đủ các thủ tục về thanh, quyết toán theo đúng quy định hiện hành của Nhà nước			Xuyên suốt

27	Xây dựng kịch bản, đoạn phim ngắn, đưa tin quảng bá tuyên truyền, phổ biến rộng rãi thông tin về việc triển khai thí điểm Tổng đài 1022	<b>Báo Quảng Nam, Đài Truyền hình Quảng Nam</b>	Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Quảng Nam, Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ hành chính công)	Trước 02/5/2021
----	---	---	---	--------------------