

Số: /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 83/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 123/2016/NĐ-CP ngày 01/9/2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị định số 101/2020/NĐ-CP ngày 28/8/2020 của Chính phủ; Nghị định số 10/2016/NĐ-CP ngày 01/02/2016 của Chính phủ quy định về cơ quan thuộc Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị định số 47/2019/NĐ-CP ngày 05/6/2019 của Chính phủ và Nghị định số 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Thực hiện Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ về Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 6 năm 2024 và Hội nghị trực tuyến Chính phủ với địa phương;

Thực hiện Hướng dẫn số 5343/VPCP-KSTT ngày 27/7/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc tổ chức thi điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

Thực hiện Nghị quyết số 35/NQ-HĐND ngày 04/10/2024 của HĐND Thành phố về việc thông qua Đề án thí điểm và thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND Thành phố về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội; Căn cứ Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc thành lập Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tại Văn bản số 105/CV-TTPVHCC ngày 04/12/2024 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 4068/TTr-SNV ngày 05/12/2024 về việc thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Vị trí, chức năng

1. Vị trí:

Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng (sau đây viết tắt là Trung tâm) là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội, có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, tài khoản riêng tại Kho bạc Nhà nước và ngân hàng để hoạt động và giao dịch theo quy định của pháp luật.

Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng chịu sự quản lý và chỉ đạo trực tiếp của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân Thành phố và trước pháp luật về hoạt động của Trung tâm.

2. Chức năng:

Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng có chức năng tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quản lý, tổ chức thực hiện các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ, xử lý, giải đáp các phản ánh, kiến nghị trên các nền tảng số như công dân Thủ đô số (iHaNoi), đường dây nóng 24/7,...; tư vấn, cung cấp thông tin, khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức và cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, trên môi trường số hoặc trực tiếp tại các chi nhánh, các điểm tiếp nhận.

Điều 2. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan nghiên cứu, xây dựng, trình Giám đốc Trung tâm và tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt các văn bản:

a) Chương trình, kế hoạch hằng năm, dài hạn, các đề án, dự án về công tác hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, định hướng phát triển của Trung tâm.

b) Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc khách hàng; Quy trình hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính.

c) Quy trình và tiêu chí khảo sát, đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc khách hàng khi thực hiện thủ tục hành chính.

2. Giúp Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố hướng dẫn, kiểm tra các chi nhánh, các điểm tiếp nhận, các đại lý dịch vụ công trực tuyến, đơn vị cung ứng dịch vụ công và các đơn vị khác có liên quan trong hoạt động cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.

3. Tổ chức các hoạt động đối thoại, giải đáp về thủ tục hành chính và các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính.

4. Tổ chức cung cấp thông tin bằng các phương thức theo quy định phục vụ truyền thông về hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng thực hiện thủ tục hành chính.

5. Khảo sát chất lượng hoạt động cung ứng dịch vụ thực hiện một, một số công việc liên quan đến quá trình hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của khách hàng liên quan đến thủ tục hành chính và các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính.

7. Tổ chức các khóa đào tạo, hội nghị, hội thảo bồi dưỡng kiến thức, tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ về hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính cho các đối tượng tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, hỗ trợ khách hàng thực hiện thủ tục hành chính.

8. Tổ chức, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác: Tư vấn pháp lý; công chứng, photo; đo đạc bản đồ; hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính lưu động; hỗ trợ trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà; hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính cho đối tượng yếu thế.

9. Quản lý và khai thác dữ liệu khách hàng: Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức khai thác cơ sở dữ liệu khách hàng từ nguồn cơ sở dữ liệu của các ngành liên quan phục vụ hoạt động chăm sóc khách hàng theo quy định.

10. Phối hợp với Trung tâm Quản trị hệ thống và Ứng dụng phát triển thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong quá trình: Xây dựng, đề xuất kế hoạch hoạt động; xây dựng, quản trị vận hành, nâng cấp và phát triển các nền tảng, ứng dụng, cơ sở dữ liệu phục vụ người dân, doanh nghiệp theo nhiệm vụ được giao; nghiên cứu và triển khai ứng dụng các giải pháp công nghệ mới, trí tuệ nhân tạo (AI) nhằm xây dựng hệ thống trợ lý ảo, hệ thống chatbot để tra cứu, tìm kiếm thông tin và phân tích dữ liệu; tối ưu hóa các giải pháp công nghệ phục vụ đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số của các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.

11. Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công, kiến nghị hoàn thiện quy định pháp luật về thủ tục hành chính.

12. Tham gia công tác nghiên cứu khoa học; hợp tác quốc tế; đào tạo, bồi dưỡng; cải cách hành chính; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN; thi đua, khen thưởng; tuyên truyền, phổ biến pháp luật về thủ tục hành chính và dịch vụ công thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định.

13. Thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo; văn thư, lưu trữ; thực hiện bảo mật thông tin khách hàng; quản lý viên chức, người lao động và tài sản được giao theo đúng quy định.

14. Thực hiện những nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc do Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phân công, phân cấp theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo đơn vị:

a) Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng có Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc.

b) Giám đốc Trung tâm là người đứng đầu Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân Thành phố và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

c) Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp việc cho Giám đốc Trung tâm, chỉ đạo một hoặc một số mặt công tác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về kết quả thực hiện nhiệm vụ được phân công.

Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, một Phó Giám đốc Trung tâm được Giám đốc Trung tâm ủy quyền điều hành các hoạt động của Trung tâm.

d) Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật và các chế độ, chính sách khác đối với Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm và các viên chức quản lý khác thực hiện theo quy định của pháp luật và theo tiêu chuẩn chức danh, quy định phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ:

a) Phòng Nghiên cứu cải thiện chất lượng dịch vụ;

b) Phòng Hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục hành chính cho tổ chức;

c) Phòng Hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục hành chính cho cá nhân;

d) Phòng Hướng dẫn, hỗ trợ thủ tục hành chính về đất đai.

Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có Trưởng phòng và Phó Trưởng phòng. Số lượng người làm việc tối thiểu, số lượng cấp phó thực hiện theo quy định tại Nghị định số 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 và Nghị định số 83/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ.

Điều 4. Biên chế sự nghiệp

Số lượng người làm việc, chỉ tiêu hợp đồng lao động của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng được giao trên cơ sở vị trí việc làm gắn với chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt động của Trung tâm và nằm trong tổng biên chế sự nghiệp của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được cơ quan có thẩm quyền phân bổ, phê duyệt hằng năm.

Ngoài ra, căn cứ mức độ, tính chất công việc, nguồn kinh phí tự đảm bảo của đơn vị theo quy định của pháp luật về cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập, Trung tâm có thể ký các hợp đồng lao động, hợp đồng thuê, khoán công việc theo đúng quy định của pháp luật hiện hành để hoàn thành nhiệm vụ được giao trong từng thời điểm cụ thể.

Điều 5. Cơ chế tài chính

Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thực hiện cơ chế tài chính theo quy định hiện hành về cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập.

Điều 6. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các quy định trái với quy định tại Quyết định này đều bị bãi bỏ.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc các cơ quan: Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 6;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Công an thành phố Hà Nội;
- Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội;
- VPUBTP: Các PCVP, HCQT, TH, NC;
- Trung tâm Thông tin điện tử Thành phố;
- Lưu: VT, SNV_(05 bản).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Hồng Sơn