

Số: 774/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 24 tháng 3 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Đề án thí điểm thành lập
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 Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/11/2015;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06/4/2016;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 17/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 33/NQ-HĐND ngày 17/9/2020 của Hội đồng nhân dân tỉnh về đề án phát triển ứng dụng Công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021 – 2025;

Căn cứ Quyết định số 2768/QĐ-UBND ngày 09/10/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về phê duyệt dự án Phát triển ứng dụng Công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021 – 2025;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư tỉnh tại Tờ trình số 118/TTR-TTHCC ngày 19/3/2021.

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 Quảng Nam và đưa vào hoạt động từ ngày 02/4/2021.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch

Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan, ban Đảng tỉnh;
- MTTQ và các Đoàn thể tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh Quảng Nam;
- Báo Quảng Nam;
- CVP, các PVP;
- Lưu: VT, KSTTHC (Thảo).

C:\Năm 2021\De an, De cương và du toan\Tong dai 1022 Quang Nam_2021.docx

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



[Handwritten signature in blue ink]

Hồ Quang Bửu



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

ĐỀ ÁN

Thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /3/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

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 19/6/2015; 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;
- Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị khóa XI về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế;
- Nghị quyết số 52/NQ-TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4;
- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 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 61/2018/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;
- Nghị định số 13/2018/NĐ-CP ngày 23/01/2018 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Tiếp cận thông tin;
- Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05/9/2019 của Chính phủ quy định về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;
- Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15/4/2015 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị (khóa XI) về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế;

- Nghị Quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025;

- Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế xã hội và Dự toán ngân sách nhà nước năm 2020;

- Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2021 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế xã hội và Dự toán ngân sách nhà nước năm 2021;

- Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 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 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Cổng dịch vụ công quốc gia;

- Chỉ thị 16/CT-TTg ngày 04/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc CMCN 4.0;

- Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 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;

- Chỉ thị số 40-CT/TU 17/5/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Nam về tăng cường ứng dụng và phát triển CNTT trên địa bàn tỉnh;

- Kế hoạch 312-KH/TU ngày 27/4/2020 của Tỉnh ủy Quảng Nam Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW, ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư;

- Nghị quyết số 33/NQ-HĐND ngày 17/9/2020 của Hội đồng nhân dân tỉnh về đề án phát triển ứng dụng Công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021 – 2025;

- Kế hoạch hành động số 3100/KH-UBND ngày 03/6/2019 của UBND tỉnh Quảng Nam về thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ;

- Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 04/02/2016 của UBND tỉnh Quảng Nam về đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin hướng tới xây dựng chính quyền điện tử tỉnh;

- Quyết định số 2768/QĐ-UBND ngày 09/10/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về phê duyệt dự án Phát triển ứng dụng Công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021 – 2025.

II. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH QUẢNG NAM

Tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế xã hội và Dự toán ngân sách nhà nước năm 2020 đã xác định “Ưu tiên nguồn lực, tập trung triển khai thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ xây dựng Chính phủ điện tử; đẩy mạnh việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Chính phủ điện tử trên cơ sở cải cách hành chính, lấy người dân doanh nghiệp làm trung tâm, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số”.

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.

Tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư tỉnh đã đưa vào hoạt động Tổng đài Hành chính công 19001021 từ tháng 12/2018. Tổng đài Hành chính công là nơi tiếp nhận, hỗ trợ, cung cấp các thông tin liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm cho tổ chức, cá nhân thông qua sử dụng hạ tầng Tổng đài và đầu số 19001021 đặt tại Trung tâm. Tổng đài 19001021 hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được kết nối từ Tổng đài với các đầu số hỗ trợ ở các bộ phận giải quyết thủ tục hành chính ở Trung tâm. Tuy vậy, Tổng đài Hành chính công cũng mới chỉ giới hạn ở phạm vi tiếp nhận, giải đáp các vấn đề liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trong phạm vi cấp tỉnh và tại Trung tâm Hành chính công, chưa bao quát được các nội dung liên quan đến thủ tục hành chính ở cả 3 cấp và chưa có các nội dung liên quan đến kinh tế- xã hội chung của tỉnh.

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 QUẢNG NAM

I. NỘI DUNG TIẾP NHẬN CỦA TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH QUẢNG NAM

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

- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh: 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 trên Cổng dịch vụ công tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia; 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), đường dây nóng của các Bộ, ngành Trung ương, 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, gửi đến đúng các đầu số, đơn vị 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** phù hợp theo quy định, đồng bộ với các địa phương đã triển khai (Đà Nẵng, Đồng Tháp, Đồng Nai, Bình Dương, Thành phố Hồ Chí Minh...); đồng thời, dễ ghi nhớ và sử dụng đối với người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Sử dụng phân hệ hỏi đáp, trả lời ý kiến tổ chức, công dân trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Nam theo Nghị định 43/2011/NĐ-CP của Chính phủ dành riêng cho việc tiếp nhận, trả lời ý kiến, phản ánh của người dân, doanh nghiệp và Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Nam (đối với các nội dung liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh) để liên kết, tích hợp, chia sẻ tiếp nhận ý kiến công dân và đảm bảo dữ liệu được đưa về Tổng đài 1022 tỉnh Quảng Nam để xử lý.

- Sử dụng và thay thế Tổng đài Hành chính công với đầu số 19001021 đang thực hiện tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư tỉnh.

- Sử dụng kênh tương tác ứng dụng trên điện thoại thông minh “**Quảng Nam trực tuyến**” đang triển khai để tiếp nhận các câu hỏi, ý kiến của công dân.

- Sử dụng thông tin, dữ liệu từ Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Quảng Nam (IOC Quảng Nam).

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

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

- Kênh Facebook: Tạo Fanpage mới lấy tên đại diện là **1022 Quảng Nam**.

- 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 1022 TỈNH QUẢNG NAM

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

1. Yêu cầu chung: Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 là hệ thống giao tiếp đa kênh, có khả năng tiếp nhận nhiều 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 đường dây nóng 1022, gửi thư điện tử, live chat, gửi tin nhắn qua Zalo, Facebook,...; Dịch vụ nhắn tin: cho phép Tổng đài 1022 Quảng Nam chủ động nhắn tin đến thuê bao di động của công dân nhằm cung cấp các thông tin chính quyền, quảng bá các sự kiện, tuyên truyền, giới thiệu, ...; cho phép công dân nhắn tin tra cứu ...; Tính năng quản lý dữ liệu các câu hỏi, vấn đề thường gặp; chức năng hỗ trợ tự động, gợi ý trả lời đối với câu hỏi có nội dung tương tự đã trả lời; tìm kiếm nội dung theo từ khóa, ...; 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 Quảng Nam; 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. Hệ thống nhắn tin phản hồi tự động cho người góp ý, phản ánh biết về thông tin đã được tiếp nhận (*Ví dụ: Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam 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 QUẢNG NAM

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 Quảng Nam 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.

Sau khi Đề án được phê duyệt, chủ trì xây dựng Đề án có trách nhiệm tham mưu, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Kế hoạch thuê dịch vụ trong thời gian thí điểm đảm bảo theo đúng quy định hiện hành.

2. Về phương án nhân sự trực Tổng đài 1022:

Để có thể sớm đưa vào vận hành Tổng đài Thông tin dịch vụ công và đảm bảo tính khả thi, hiệu quả, Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất chọn nhân sự trực Tổng đài là nhân viên của đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ để tận dụng các 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 đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ .

+ Kết nối và tận dụng được cơ sở dữ liệu hiện có của đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ.

+ Tích hợp và thay thế hạ tầng Tổng đài Hành chính công với đầu số 19001021 hiện có tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư tỉnh.

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

+ 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, không 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 đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ.

Với phương án này, nhân sự Tổng đài Thông tin dịch vụ công là nhân viên do đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ trực tiếp quản lý (đơn vị trúng thầu cung cấp dịch vụ sẽ bố trí đủ tổng đài viên, linh hoạt tùy theo nhu cầu thông tin của người dân). Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh sẽ phân công 01 nhân sự 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.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. THỜI GIAN TRIỂN KHAI

Tối thiểu là 01 năm để đảm bảo theo Khoản 2, Điều 54, Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05/9/2019 của Chính phủ về Quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước: Thời gian thuê và tiến độ, thời gian xây dựng, phát triển, hình thành dịch vụ; thời gian thuê phải đủ dài (từ 01 năm trở lên nhưng không quá 05 năm) nhằm bảo đảm sự ổn định, liên tục, hiệu quả của việc khai thác, sử dụng dịch vụ; các trường hợp có thời gian thuê dưới 01 năm phải được người có thẩm quyền phê duyệt kế hoạch thuê cho phép; tùy theo quy mô Dự án, Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định kéo dài thời gian thí điểm thuê dịch vụ triển khai Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Quảng Nam theo đúng quy định hiện hành và Luật Ngân sách Nhà nước.

II. LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI

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

Thời gian	Nội dung công việc
Tháng 2/2021	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. (Đã hoàn thành)
Tháng 3/2021	Hoàn chỉnh Đề án, thẩm định kinh phí thực hiện; 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...
Tháng 4/2021	Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam chính thức đi vào hoạt động

Năm 2022	Sơ kết 01 năm triển khai Đề án (sau 01 năm Tổng đài hoạt động)
Năm tiếp theo	Sơ kết, tổng kết Đề án thí điểm

II. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh)

- 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 1022 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Cơ quan đầu mối thẩm định và trình UBND tỉnh phê duyệt Đề cương và dự toán chi tiết Dự án “Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam”.

- 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 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.

- 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 dùng 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 “*Quảng Nam trực tuyến*”...) với phần mềm quản lý Tổng đài 1022 Quảng Nam để kịp thời tiếp nhận, xử lý các câu hỏi, ý kiến của người dân gửi đến Tổng đài qua các kênh tương tác khác nhau.

- 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.

- 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 cơ quan, 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

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.

4. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; 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, 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 Quảng Nam 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 qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

- 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.

- 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 tỉnh Quảng Nam.

5. 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

- 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 Hệ thống đúng yêu cầu của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh Quảng Nam;

- Thực hiện đầy đủ các thủ tục về thanh, quyết toán theo đúng quy định hiện hành của Nhà nước.

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