

Số:

Hậu Giang, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

Xây dựng tổng đài cải cách hành chính tỉnh Hậu Giang; thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính

Nhằm tiếp tục thực hiện và phát huy có hiệu quả công tác cải cách hành chính chung của tỉnh, Kế hoạch số 3906/KH-UBND ngày 07 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh về “Nâng cao chất lượng các Chỉ số: PAR INDEX, SIPAS, PAPI và PCI tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2018 - 2021 và những năm tiếp theo”, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch xây dựng tổng đài cải cách hành chính (CCHC); thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh Hậu Giang, nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xây dựng 01 kênh thống nhất trong việc tư vấn và hỗ trợ công tác CCHC cho các Sở, ngành, địa phương, người dân và doanh nghiệp với tên gọi “Tổng đài hỗ trợ công tác CCHC tỉnh Hậu Giang”; Thiết lập 01 tài khoản trên Zalo với tên “Phản ánh về thủ tục hành chính Hậu Giang”.

- Nâng cao chất lượng công tác tham mưu thực hiện nhiệm vụ CCHC của tỉnh; kịp thời tư vấn, hỗ trợ cho các Sở, ngành và địa phương trong công tác CCHC, giúp công tác này ngày càng hiệu quả, thiết thực.

- Xây dựng được kênh tiếp nhận thông tin nhanh, hiệu quả để giúp người dân và doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn trong quá trình thực hiện TTHC, kịp thời phản ánh về những hành vi sách nhiễu, vôi vãnh của cán bộ, công chức; đây sẽ là kênh thông tin tương tác giữa tỉnh với người dân, doanh nghiệp. Các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp sẽ là một trong những nguồn thông tin cung cấp cho tỉnh để kịp thời đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện CCHC; giúp kiểm tra việc chấp hành nghiêm các quy định pháp luật của cơ quan, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ; kịp thời phát hiện, phòng ngừa, ngăn chặn các vi phạm trong công tác cán bộ và hoạt động công vụ;

- Xây dựng các sáng kiến, giải pháp trong công tác CCHC của tỉnh; góp phần nâng cao chất lượng các chỉ số của Tỉnh.

2. Yêu cầu

- Hoạt động của tổng đài và tài khoản Zalo phải là một công cụ hữu hiệu để thực hiện có hiệu quả công tác CCHC của tỉnh;

- Các Sở, ngành có liên quan bố trí công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận; phối hợp chặt chẽ, có trách nhiệm trong việc xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;

- Từng cán bộ, công chức được phân công làm đầu mối phải phát huy tinh thần trách nhiệm để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; tham mưu việc tổng hợp, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị có giá trị để cung cấp thông tin cho **Tổ Kiểm tra đột xuất** nhằm kiểm tra, ngăn ngừa và kịp thời xử lý những vướng mắc, những sai phạm của các tổ chức, cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ.

II. NỘI DUNG

1. Xây dựng tổng đài “Hỗ trợ công tác CCHC”

Xây dựng tổng đài với 01 số điện thoại đường dây nóng (hotline) để tiếp nhận các thông tin từ các Sở, ngành, địa phương, người dân và doanh nghiệp. Số hotline sẽ được thiết lập để kết nối tự động với một số nhánh để thực hiện nhiệm vụ, cụ thể như sau:

- Nhánh 1: “Công tác chỉ đạo điều hành”

Giao đầu mối là Sở Nội vụ, với những nhiệm vụ cụ thể sau:

- + Tiếp nhận các thông tin liên quan đến công tác chỉ đạo điều hành;
- + Cung cấp các thông tin về công tác CCHC của tỉnh;
- + Tư vấn, hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện công tác CCHC; hướng dẫn nghiệp vụ về công tác CCHC;
- + Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về công tác CCHC; thông tin về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị liên quan đến CCHC;
- + Tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân về việc chấp hành nội quy, quy chế của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

- Nhánh 2: “Doanh nghiệp”

Giao Hiệp hội doanh nghiệp, với nhiệm vụ cụ thể sau:

- + Tiếp nhận các thông tin phản ánh từ doanh nghiệp;
- + Tư vấn hỗ trợ doanh nghiệp.

- Nhánh 3: “Công tác xây dựng và tổ chức triển khai văn bản”

Giao đầu mối là Sở Tư pháp, với những nhiệm vụ cụ thể sau:

- + Tiếp nhận các thông tin liên quan đến công tác cải cách thể chế;
- + Cung cấp các thông tin về công tác phổ biến, tuyên truyền pháp luật;
- + Tư vấn, hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện công tác cải cách thể chế; hướng dẫn nghiệp vụ về công tác cải cách thể chế;
- + Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về công tác thi hành pháp luật.

- Nhánh 4: “Cải cách TTHC”

Giao Văn phòng UBND tỉnh, với những nhiệm vụ chủ yếu sau:

- + Tiếp nhận các thông tin liên quan đến công tác cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;
- + Cung cấp các thông tin về công tác cải cách TTHC của tỉnh;
- + Tư vấn, hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC; hướng dẫn nghiệp vụ về công tác cải cách TTHC;
- + Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về TTHC; thông tin về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC.

- Nhánh 5: “Tổ chức bộ máy và đào tạo”

Giao Sở Nội vụ, với những nhiệm vụ cụ thể sau:

- + Tiếp nhận các thông tin liên quan đến công tác cải cách tổ chức bộ máy và công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC;
- + Cung cấp các thông tin về công tác tổ chức bộ máy và đào tạo, bồi dưỡng của tỉnh;
- + Tư vấn, hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện công tác tổ chức bộ máy; hướng dẫn nghiệp vụ về công tác tổ chức bộ máy và đào tạo, bồi dưỡng;
- + Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về công tác tổ chức bộ máy và đào tạo, bồi dưỡng...

- Nhánh 6: “Tài chính công”

Giao Sở Tài chính, với những nhiệm vụ chủ yếu sau:

- + Tiếp nhận các thông tin liên quan đến công tác cải cách tài chính công;
- + Cung cấp các thông tin về công tác cải cách tài chính công của tỉnh;
- + Tư vấn, hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện công tác cải cách tài chính công; hướng dẫn nghiệp vụ về công tác cải cách tài chính công;
- + Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về công tác cải cách tài chính công.

- Nhánh 7: “Ứng dụng công nghệ thông tin”

Giao Sở Thông tin và Truyền thông, với những nhiệm vụ cụ thể sau:

- + Tiếp nhận và cung cấp các thông tin liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin và các phần mềm dùng chung của tỉnh;
- + Tư vấn, hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai ứng dụng công nghệ thông tin; hướng dẫn nghiệp vụ về ứng dụng công nghệ thông tin.

- Nhánh 8: “ISO”

Giao Sở Khoa học và Công nghệ, với những nhiệm vụ cụ thể sau:

- + Tiếp nhận và cung cấp các thông tin liên quan đến công tác áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng ISO trong cơ quan nhà nước của tỉnh;

+ Tư vấn, hỗ trợ hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện ISO; hướng dẫn nghiệp vụ về ISO.

- Hệ thống máy trạm:

Mỗi Sở, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trang bị 01 số để kết nối với tổng đài và giao cho bộ phận phụ trách công tác CCHC của cơ quan, đơn vị sử dụng để trao đổi thông tin với các cơ quan được phân công thực hiện nhiệm vụ CCHC của tỉnh.

2. Khảo sát sự hài lòng của người dân qua Zalo

Giao Tổ chuyên viên giúp việc cho Hội đồng đánh giá, xếp loại công tác CCHC (Sở Nội vụ) tạo tài khoản zalo “Phản ánh về thủ tục hành chính Hậu Giang”.

Định kỳ Tổ chuyên viên tiến hành khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thông qua zalo đối với những trường hợp tổ chức, cá nhân làm TTHC tại Trung tâm Hành chính công và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

3. Triển khai “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính”

Giao Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh tỉnh và UBND cấp huyện triển khai đồng bộ mô hình “Đoàn thanh niên chung tay CCHC”.

Tổ chức, bố trí sắp xếp để Đoàn viên thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh trực tại Trung tâm Hành chính công và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và cấp xã để hỗ trợ người dân tiếp cận, kê khai, giải quyết TTHC.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí

Kinh phí thực hiện từ dự toán chi thường xuyên được giao đầu năm của từng cơ quan, đơn vị; kinh phí chi cho công tác CCHC hàng năm của tỉnh và nguồn vận động hợp pháp khác. *(Đính kèm phụ lục)*

2. Thời gian thực hiện

- Ban hành Kế hoạch trong tháng 7/2020;
- Tổ chức triển khai thực hiện hoàn thành trong 7/2020;
- Ra mắt trong tháng 7/2020;
- **Triển khai thực hiện hàng năm.**

3. Phân công

a. Các Sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đăng ký 01 số điện thoại để kết nối với Tổng đài của Tỉnh; Phân công bộ phận phụ trách khai thác sử dụng; Bố trí kinh phí duy trì số thuê bao; Phối hợp với các Sở, ngành tỉnh để khai thác và duy trì hoạt động của Tổng đài.

Phân công bộ phận phụ trách nhánh thông tin theo nhiệm vụ được giao.

b. Sở Nội vụ: Tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này; lập dự toán kinh phí thực hiện; Tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện để báo cáo Thường trực UBND tỉnh theo quy định.

Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định thành lập Ban điều hành Tổng đài và Tổ vận hành Tổng đài.

c. Văn phòng UBND tỉnh: Phối hợp với Sở Nội vụ triển khai thực hiện Kế hoạch; Tham mưu cho Thường trực các văn bản về chỉ đạo thực hiện Kế hoạch này theo đề nghị của các cơ quan, đơn vị.

d. Sở Tài chính: Sở Tài chính căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp thực hiện Kế hoạch theo quy định.

đ. Đài Phát thanh và Truyền hình Hậu Giang, Báo Hậu Giang tổ chức tuyên truyền nội dung Kế hoạch này; phối hợp với các đơn vị có liên quan để kịp biểu dương những tấm gương tốt, mô hình hay trong công tác CCHC.

Trên đây là Kế hoạch của UBND tỉnh về xây dựng tổng đài cải cách hành chính (CCHC); thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Cục KSTTHC, VP. Chính phủ;
- Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ;
- TT: TU, HĐND, UBND tỉnh;
- UBMTTQ và các Đoàn thể tỉnh;
- Các Sở, ban ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, TK

E:\2020\CCHC\SNV\KH tổng đài

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

Đông Văn Thanh

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số:...../KH-UBND, ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh)

- Kinh phí năm 2020: (đơn vị tính ngàn đồng)

STT	Nội dung chi	Mức chi	Số lượng	Thành tiền
1	Trang bị điện thoại	4.000	9	36.000
2	Cước phí wifi	150	7	1.050
3	Cước phí số hotline	300	7	2.100
4	Cước phí máy nhánh	15	56	840
Tổng:				39.890

(Ba mươi chín triệu, tám trăm, chín mươi ngàn đồng)

- Kinh phí duy trì hàng năm:

STT	Nội dung chi	Mức chi	Số lượng	Thành tiền
1	Cước phí wifi	150	12	1.800
2	Cước phí số hotline	300	12	3.600
3	Cước phí máy nhánh	15	96	1.440
Tổng:				6.840

(Sáu triệu, tám trăm, bốn mươi ngàn đồng)