

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI

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

Số: 1407/UBND - HCC
V/v tiếp nhận – xử lý phản ánh trên
Hệ thống Tổng đài dịch vụ công
1022

Đồng Nai, ngày 07 tháng 02 năm 2018

Kính gửi:

- Thủ trưởng các Sở, ban, ngành;
- Công an tỉnh, Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh, Cục thuế tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa;
- Công ty CP Cấp nước Đồng Nai, Công ty TNHH MTV Điện lực Đồng Nai, Bưu điện tỉnh;
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- Tổng đài dịch vụ công 1022.

Chủ tịch UBND tỉnh nhận được Văn bản số 466/SNV-CCHC ngày 05/02/2018 của Sở Nội vụ về tăng cường hiệu quả tiếp nhận – xử lý phản ánh trên Hệ thống Tổng đài 1022. Để đảm bảo vận hành hiệu quả hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022, đúng định hướng, mục tiêu thành lập Tổng đài. Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Yêu cầu Văn phòng UBND tỉnh khẩn trương rà soát, tiếp thu ý kiến của Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Tổng đài dịch vụ công 1022 hoàn chỉnh, trình UBND tỉnh ban hành Quy chế vận hành hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022, hoàn chỉnh các bộ hồ sơ mẫu số hóa, cung cấp thông tin đầu mối về thủ tục hành chính, dịch vụ công trên địa bàn để cấu hình hệ thống, liên hệ trao đổi.

Đồng thời, yêu cầu Văn phòng UBND tỉnh rà soát, phân công, phân nhiệm, bố trí nguồn lực phù hợp theo dõi, tổng hợp tình hình hoạt động, xử lý thông tin trên Hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022, đảm bảo vận hành hệ thống hiệu quả, kịp thời đề xuất, điều chỉnh các quy định về thủ tục hành chính chưa phù hợp, báo cáo, đề xuất xử lý nghiêm trách nhiệm công vụ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; *trong thời gian đầu, định kỳ hàng tuần vào sáng thứ bảy chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Bưu điện tỉnh, Trung tâm Hành chính công tỉnh tổ chức nghe, rà soát, đối chiếu kết quả xử lý trên Hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022.*

2. Giao Sở Nội vụ hỗ trợ, tiếp tục đặc tả quy trình xử lý trên hệ thống, hướng dẫn Văn phòng UBND tỉnh vận hành Hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022; hỗ trợ công tác kiểm tra, đối soát thông tin, chất lượng trả lời, chủ động yêu cầu các đơn vị, địa phương rà soát, xử lý trách nhiệm đối với các trường hợp trả lời không đúng thông tin, đùn đẩy, thiếu trách nhiệm; bổ sung tiêu chí liên quan đến hoạt động tiếp nhận – phản hồi kết quả Hệ thống Tổng đài dịch vụ công vào tiêu chí đánh giá chỉ số cải cách hành chính, công vụ năm 2018.

3. Giao Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Tổng đài dịch vụ công 1022 cấu hình các yêu cầu về kỹ thuật, ứng dụng mạnh công nghệ thông tin vào công tác thu thập, xử lý, theo dõi, thống kê; đặc biệt, xử lý dứt điểm lỗi đồng bộ dữ liệu tra cứu trạng thái hồ sơ, nhắn tin SMS thời gian qua.

4. Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện trách nhiệm theo dõi, trả lời trên hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022; chủ động nghe, theo dõi các phản ánh, kiến nghị (cả kiến nghị cấp 1 do lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách), để có giải pháp, đề xuất xử lý kịp thời; tập trung chuyển đầu mối theo dõi, trả lời cấp 2 về Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, Văn phòng hoặc Phòng Tổ chức Hành chính đảm bảo thông tin được xử lý kịp thời, thông suốt, có kết nối tổng thể chung, không né tránh, lòng vòng; định kỳ hàng tuần, theo dõi công tác giải quyết thủ tục hành chính gắn với các thông tin phản ánh, kiến nghị.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT TU, TTHĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh, Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, CNN, KSTT

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Văn Vĩnh