

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai**

Thực hiện nội dung Thông báo số 114/TB-VP ngày 22/10/2020 về việc kết luận của đồng chí Đỗ Tiến Đông, Phó Chủ tịch UBND tỉnh tại cuộc họp nghe Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo, đề xuất triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai; theo đó Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) tổ chức thực hiện triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai).

Để công tác chuẩn bị, triển khai vận hành thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai đạt được mục đích, yêu cầu đặt ra; Sở TT&TT ban hành Kế hoạch triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Thực hiện tốt các nội dung tại Thông báo số 114/TB-VP ngày 22/10/2020.

- Chuẩn bị các điều kiện đưa Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai vào hoạt động thí điểm; thử nghiệm khả năng cung ứng, vận hành việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị từ tổ chức, cá nhân của Hệ thống này trước khi đưa vào vận hành chính thức.

- Cải thiện cách thức thực hiện, đổi mới phương thức phục vụ, nâng cao hiệu quả của cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Qua đó, tiết kiệm chi phí, thời gian và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân; góp phần cải cách hành chính; thực hiện chủ trương xây dựng chính quyền thân thiện; góp phần nâng cao, sự hài lòng của người dân, đáp ứng yêu cầu phát triển xã hội và phục vụ tốt hơn nhu cầu thông tin trên địa bàn tỉnh.

- Thông tin rộng rãi cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh và cả nước biết và sử dụng Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

##### **2. Yêu cầu**

- Trong thời gian triển khai thí điểm, Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai sẽ hoạt động song song với việc duy trì thực hiện các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương hiện đang triển khai trên địa bàn tỉnh; nhằm có sự điều chỉnh các quy định, điều kiện có liên quan cho phù hợp trước khi đưa Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai vào triển khai chính thức.

- Bảo đảm vai trò, trách nhiệm của cơ quan liên quan trong việc cung ứng dịch vụ công; nâng cao chất lượng, hiệu quả tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị: thuận tiện, công khai, minh bạch, đúng pháp luật và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các đơn vị, địa phương liên quan trong quá trình thực hiện thí điểm; tăng cường kiểm tra, giám sát để bảo đảm hiệu quả nội dung thí điểm.

- Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của các cơ quan liên quan và tổ chức, cá nhân trong quá trình tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

- Bảo đảm tính khả thi, hiệu quả, phù hợp với thực tế của đơn vị, địa phương; có sự đánh giá kết quả, kinh nghiệm sau khi thực hiện thí điểm.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

### **1. Khái quát Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai**

Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai là hệ thống hoạt động 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với một số lĩnh vực trên địa bàn tỉnh Gia Lai, bằng nhiều phương thức khác nhau: điện thoại (cố định, di động), tin nhắn, thư điện tử, các ứng dụng trên Internet (Web, Zalo, Facebook...). Hệ thống tiếp nhận, xử lý, trả lời tự động hoặc thông qua nhân viên trực hệ thống tổng đài hoặc chuyển tiếp cho các đơn vị chức năng xử lý để có kết quả trả lời.

Trong thời gian thí điểm, Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai sẽ tiếp nhận, xử lý và trả lời thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến các nhóm lĩnh vực:

- **Nhóm 1:** Hướng dẫn quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 03 cấp (tỉnh, huyện, xã); 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; 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 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 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 tổ chức, cá nhân...

- **Nhóm 2:** Tiếp nhận, xử lý phản ánh 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...

- **Nhóm 3:** Tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường về các tồn tại, hạn chế, bất cập trong công tác 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 về xây dựng, đất đai...

- **Nhóm 4:** Tiếp nhận, xử lý phản ánh 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...

- **Nhóm 5:** Tiếp nhận, xử lý phản ánh các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Hệ thống.

## **2. Phạm vi thí điểm**

Tại các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã và các đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh.

## **3. Thời gian thí điểm**

Dự kiến tối đa **03 tháng, tính từ ngày 01/01/2021** (phụ thuộc vào khả năng sẵn sàng đáp ứng việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị từ tổ chức, cá nhân của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai).

## **4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

a) Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

c) Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyển xử lý, trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi phản ánh, kiến nghị.

d) Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển, lưu trữ dữ liệu phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

đ) Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của đơn vị, địa phương phải được cập nhật cụ thể lên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai để theo dõi, quản lý đồng bộ.

e) Chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng yêu cầu sau:

- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

- Thể hiện rõ ràng nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị đối với các nhóm lĩnh vực thuộc phạm vi tiếp nhận của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai quy định tại khoản 1 Mục II Kế hoạch này;

- Thông báo đầy đủ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

## **5. Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin**

a) Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai sẽ tiếp nhận và ghi lưu nội dung phản ánh, kiến nghị và các thông tin liên hệ của tổ chức, cá nhân thông qua các kênh tiếp nhận: cuộc gọi đến số hotline **0269.1022**; phản ánh, kiến nghị gửi đến trang thông tin điện tử có tên miền **1022.gialai.gov.vn**; gửi email về địa chỉ **1022@gialai.gov.vn**; gửi tin nhắn đến tài khoản Zalo có tên đại diện là **1022 Gia Lai** hoặc tài khoản Fanpage Facebook tên đại diện là **1022 Gia Lai**.

b) Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai tiến hành xử lý, trả lời theo quy trình xử lý như sau:

<b>Trường hợp</b>	<b>Quy trình xử lý</b>
<b>Nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi thẩm quyền trả lời của Hệ thống thông tin 1022 (nội dung trả lời có trong cơ sở dữ liệu của hệ thống)</b>	<p>Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai sau khi tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ tiến hành:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ghi lưu thông tin của người phản ánh, kiến nghị;</li><li>- Trả lời ngay nội dung phản ánh, kiến nghị trên cơ sở tra cứu và các quy định, tài liệu chính thức có liên quan của tỉnh và các thông tin đã được đưa vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai do các cơ quan chức năng cung cấp, trả lời và còn phù hợp với quy định hiện hành;</li><li>- Cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị và kết quả trả lời vào Hệ thống.</li></ul>
<b>Nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi thẩm quyền trả lời của Hệ thống thông tin 1022 (nội dung trả lời có trong cơ sở dữ liệu của hệ thống)</b>	<p>Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai sau khi tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ tiến hành ghi lưu, cập nhật thông tin vào Hệ thống và chuyển tiếp ngay thông tin cho các đầu mối tiếp nhận tại các đơn vị, địa phương quản lý thông qua các công cụ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ Ứng dụng App “1022 Gia Lai” trên các thiết bị điện thoại thông minh (smartphone);</li><li>+ Số điện thoại đầu mối liên hệ do đơn vị, địa phương cung cấp;</li><li>+ Tin nhắn SMS; Email;</li><li>+ Website 1022 xuly.gialai.gov.vn thông qua tài khoản và mật khẩu do VNPT Gia Lai cung cấp.</li></ul> <p>Các đầu mối tiếp nhận thông tin của các đơn vị, địa phương sẽ chuyển tiếp thông tin cho các bộ phận xử lý thuộc đơn vị, địa phương mình thông qua các công cụ trên để xử lý thông tin và phản hồi kết quả lại cho Hệ thống Thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trường hợp thông tin được chuyển tiếp bằng cuộc gọi, tin nhắn mà đầu mối của các đơn vị, địa phương không tiếp điện thoại hoặc trả lời tin nhắn ngay; tổng đài viên có trách nhiệm chuyển thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) thông qua Hệ thống phần mềm, qua tin nhắn SMS đến cán bộ đầu mối của các đơn vị, địa phương biết để xử lý; trong thời gian 08 giờ làm việc, cán bộ đầu mối của các đơn vị, địa phương phải phản hồi kết quả trả lời về cho Hệ thống để trả lời cho tổ chức, cá nhân và cập nhật kết quả xử lý vào Hệ thống. Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra; cán bộ đầu mối của các đơn vị, địa phương phải báo ngay cho nhân viên Hệ thống biết thời gian hoàn tất giải quyết cụ thể, để phản hồi kịp</li></ul>

Trường hợp	Quy trình xử lý
	<p>thời đến tổ chức, cá nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trường hợp thời gian vượt quá 08 giờ làm việc, cán bộ đầu mối của các đơn vị, địa phương không phản hồi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho đến tổ chức, cá nhân; thông tin ghi lưu (phiếu chuyên) sẽ được tiếp tục chuyển đến Thủ trưởng của đơn vị, địa phương qua Hệ thống phần mềm, tin nhắn SMS; sau 48 giờ làm việc, Thủ trưởng các đơn vị, địa phương có trách nhiệm giải quyết và phản hồi về cho nhân viên Hệ thống để trả lời cho tổ chức, cá nhân đúng quy định; đồng thời ghi nhận (lưu) tình trạng giải quyết hồ sơ vào Hệ thống.</li><li>Nếu Thủ trưởng các đơn vị, địa phương xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị không đúng thời gian quy định; thông tin sẽ được lưu vào Hệ thống phần mềm và báo cáo Lãnh đạo tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, chỉ đạo xử lý.</li><li>- Trường hợp các đơn vị, địa phương hện lại tổ chức, cá nhân để xử lý, số lần hện không quá 01 (một) lần.</li></ul>
<b>Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị khẩn cấp, cần xử lý gấp/chưa rõ thẩm quyền, phạm vi quản lý/nhân viên trực Hệ thống không thể trả lời trực tiếp nội dung phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân</b>	<p>Nhân viên trực Hệ thống có trách nhiệm chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị này đến đầu mối của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để xác định, cho ý kiến; sau đó nhân viên Hệ thống thông báo lại cho tổ chức, cá nhân.</p>
<p><i>* Lưu ý:</i></p> <p><i>Đối với trường hợp nội dung của các phản ánh, kiến nghị không đáp ứng đủ các yêu cầu quy định tại điểm e khoản 4 Mục II của Kế hoạch này hoặc các nội dung phản ánh không thuộc các nhóm lĩnh vực quy định tại khoản 1 Mục II của Kế hoạch này (ví dụ: các thông tin phản ánh thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự (113), cứu hoả, cứu nạn, cứu hộ (114), cứu thương (115), các phản ánh về đơn, thư khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo).</i></p> <p><i>Nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai có trách nhiệm thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân lý do không tiếp nhận; đồng thời hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị về Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai đúng yêu cầu hoặc hướng dẫn để người dân gọi đến đúng các đầu số cần liên hệ.</i></p>	

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các đơn vị, địa phương triển khai thực hiện Kế hoạch này trên địa bàn tỉnh;

- Phối hợp với các bên liên quan tập huấn, hướng dẫn cho các đầu mối và bộ phận xử lý của các đơn vị, địa phương trong việc sử dụng, khai thác công cụ tiếp nhận, xử lý của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Thực hiện chức năng cung cấp dịch vụ nội dung thông tin trên mạng viễn thông để triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến việc triển khai thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, đơn vị có liên quan thực hiện các thủ tục đăng ký số điện thoại Tổng đài 1022 tỉnh Gia Lai với Cục Viễn thông, thuộc Bộ TT&TT theo quy định; hoàn thành và đưa số điện thoại đường dây nóng của tỉnh vào hoạt động, thường xuyên đề xuất các giải pháp kỹ thuật để nâng cao hiệu quả hoạt động của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Chủ trì đăng ký trang thông tin điện tử có tên miền **1022.gialai.gov.vn;1022xuly.gialai.gov.vn**; tạo tài khoản email **1022@gialai.gov.vn**; tạo tài khoản Zalo dạng Official Account có tên đại diện là **1022 Gia Lai**; Fanpage Facebook tên đại diện là **1022 Gia Lai** của Ủy ban nhân dân tỉnh để làm các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tích hợp vào Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

- Tổ chức chỉ đạo việc hướng dẫn tuyên truyền, phổ biến về Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và hệ thống thông tin cơ sở;

- Tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai thí điểm cho Ủy ban nhân dân tỉnh để kịp thời chỉ đạo, xem xét quyết định việc triển khai chính thức trên toàn tỉnh.

#### 2. Văn phòng UBND tỉnh

- Phối hợp với Sở TT&TT giám sát, điều phối và đánh giá việc triển khai Kế hoạch này;

- Hỗ trợ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai trong việc điều phối các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân khi chưa rõ thẩm quyền giải quyết đến đúng đơn vị, địa phương có chức năng để được xử lý; Hỗ trợ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai xử lý các trường hợp mới phát sinh;

- Cung cấp kịp thời nội dung thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố và các dịch vụ thông tin về dịch vụ công thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh cho Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Tổ chức công khai Hệ thống thông tin 1022 tỉnh GiaLai;

- Cử công chức tham gia phối hợp tập huấn, quản lý nhân sự vận hành Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai để đảm bảo hiệu quả của việc triển khai thí điểm;

- Bố trí nhân sự đầu mối và phân công rõ trách nhiệm trong quá trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi qua Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai (đối với trường hợp khẩn cấp, cần xử lý gấp mà chưa rõ thẩm quyền quản lý, giải quyết hoặc nội dung phản ánh, kiến nghị không được đơn vị, địa phương xử lý cần trình qua Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết).

### **3. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp với VNPT Gia Lai và các đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức và nhân viên VNPT Gia Lai (nhân viên trực Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai) nắm vững các kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận, trả lời và điều phối các nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân quy trình xử lý với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai và các nghiệp vụ liên quan khác trước khi đưa Hệ thống này vào triển khai thí điểm;

- Tổng hợp tình hình thí điểm vào chương trình, kế hoạch cải cách hành chính hàng năm và dài hạn của tỉnh.

### **4. Đài Phát thanh-Truyền hình Gia Lai, Báo Gia Lai**

Chủ động phối hợp với Sở TT&TT 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 Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai để tổ chức, cá nhân được biết, sử dụng.

### **5. Các sở, ban, ngành; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh**

- Căn cứ nội dung của Kế hoạch này, phối hợp với VNPT Gia Lai xây dựng quy chế phối hợp quản lý, vận hành Hệ thống thông tin 1022; kế hoạch triển khai thí điểm tại đơn vị, địa phương phù hợp với tình hình thực tế;

- Bố trí nhân sự đầu mối và phân công rõ trách nhiệm trong quá trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi qua Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai (đối với trường hợp khẩn cấp mà nhân viên trực Tổng đài 1022 không thể trả lời trực tiếp nội dung phản ánh, kiến nghị cho tổ chức, cá nhân);

- Bố trí trang thiết bị, đường truyền phù hợp tại đơn vị, địa phương để kết nối với Hệ thống; quản lý tài khoản an toàn phục vụ cho việc triển khai thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai theo đúng mục đích, yêu cầu đặt ra;

- Liên kết, tích hợp các chuyên mục Hỏi - đáp trực tuyến trên Trang/Cổng thông tin điện tử và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hiện có của đơn vị, địa phương với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Kịp thời cung cấp các thông tin về dịch vụ công, các sự kiện đặc biệt, các quy định, chính sách mới ban hành thuộc thẩm quyền quản lý của đơn vị, địa phương để kịp thời cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Phối hợp với Sở TT&TT và VNPT Gia Lai trong việc hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật; hỗ trợ kết nối các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị, địa phương với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Chủ động phối hợp với Sở TT&TT, Sở Nội vụ cử công chức, viên chức chủ động liên hệ tương tác với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai (đóng vai tổ chức, cá nhân) kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến nội dung thuộc phạm vi chức năng, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị giải quyết (kiểm tra kết quả trả lời từ Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai); đồng thời tương tác Quy trình xử lý với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai trong thời gian thí điểm, ghi nhận, đóng góp ý kiến để Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai hoàn thiện;

- Tuyên truyền, giám sát, đánh giá việc thí điểm tại đơn vị, địa phương; báo cáo về Sở TT&TT tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét.

## **6. VNPT Gia Lai**

- Phối hợp chặt chẽ với Sở TT&TT; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các đơn vị, địa phương có liên quan trong việc triển khai các nội dung, nhiệm vụ có liên quan đến việc tổ chức thí điểm;

- Xây dựng, quản lý và vận hành hệ thống hạ tầng kỹ thuật, công nghệ và đường truyền kết nối đến các đầu mối tiếp nhận của các đơn vị, địa phương; đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt và hiệu quả;

- Chủ trì xây dựng và bảo trì trang thông tin điện tử có tên miền **1022.gialai.gov.vn; 1022xuly.gialai.gov.vn**; duy trì tài khoản Zalo dạng Official Account có tên đại diện là **1022 Gia Lai**; Fanpage Facebook tên đại diện là **1022 Gia Lai** của Ủy ban nhân dân tỉnh để làm các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tích hợp vào Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

- Bố trí đủ số lượng và chất lượng nhân sự làm tổng đài viên thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, điều phối, nhắc nhở, trả lời và cập nhật kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Tạo lập và cập nhật kịp thời cơ sở dữ liệu về thông tin dịch vụ công của tỉnh để phục vụ cho hoạt động của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai và chủ động cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu;

- Phối hợp với Sở TT&TT triển khai việc tuyên truyền việc triển khai thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai đến các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh;

- Chịu sự giám sát, đánh giá của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong quá trình thí điểm;

- Phối hợp với Sở TT&TT đảm bảo an toàn, an ninh cho Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai;

- Định kỳ rà soát, thống kê, báo cáo kết quả hoạt động của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc trong việc vận hành với Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai để xem xét, giải quyết (thông qua Sở TT&TT).

Trên đây là Kế hoạch triển khai thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai, yêu cầu các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;



Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Các sở, ban, ngành (phối hợp);
- Văn phòng UBND tỉnh (p/h);
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (p/h);
- Đài PT-TH Gia Lai, Báo Gia Lai (tuyên truyền);
- VNPT Gia Lai (p/h);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (p/h);
- UBND các xã, phường, thị trấn (p/h);
- Lưu: VT, P.BCVT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Thị Thu Hương**