

Số: 2376/QĐ-UBND

Bình Dương, ngày 24 tháng 8 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án Thí điểm thành lập Hệ thống đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương giai đoạn 2018 - 2020

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/06/2015;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/04/2017 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;

Thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 06/06/2017 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục triển khai hiệu quả nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/05/2016 theo tinh thần Chính phủ đồng hành cùng doanh nghiệp; Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 05/03/2018 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh triển khai, thực hiện hiệu quả Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/05/2016 về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020 và Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 06/06/2017 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục triển khai hiệu quả Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/05/2016 theo tinh thần Chính phủ đồng hành cùng doanh nghiệp trong năm 2018;

Theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 71/TTr-STTTT ngày 01/08/2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án “Thí điểm thành lập Hệ thống đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương giai đoạn 2018 – 2020”.

Điều 2. Trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện:

1. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức hướng dẫn, triển khai thực hiện các nội dung trong Đề án, đảm bảo hiệu quả, thiết thực theo các quy định hiện hành; Đồng thời, định kỳ hàng năm tổng hợp, đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện Đề án về UBND tỉnh.



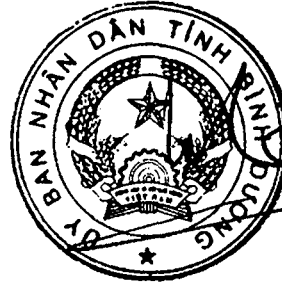
2. Các Sở, Ban, ngành, Công an tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị liên quan theo chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm phối hợp và triển khai thực hiện Đề án.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Công an tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng đơn vị cho thuê hạ tầng và nhân sự vận hành Hệ thống đường dây nóng và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- VPCP; Bộ Nội vụ (b/c);
- TT.TU, TT.HĐND, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, PCT.UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Các Sở, Ban, ngành ⁽²⁰⁾;
- CA tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Đài PTTH tỉnh, Báo BD, Công TTĐT;
- LĐVP, Dg, Tạo, TH;
- Lưu: VT. }

CHỦ TỊCH



Trần Thanh Liêm

Bình Dương, ngày 24 tháng 8 năm 2018

ĐỀ ÁN

**Thí điểm thành lập Hệ thống đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý
và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp
trên địa bàn tỉnh Bình Dương giai đoạn 2018 - 2020**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2234/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương)*

Phần thứ nhất

CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ SỰ CẦN THIẾT

I. Căn cứ pháp lý:

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định hành chính;
- Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020;
- Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 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;
- Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 04 tháng 5 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ Về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4;
- Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 06 tháng 6 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục triển khai hiệu quả nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2016 theo tinh thần Chính phủ đồng hành cùng doanh nghiệp;
- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 5 tháng 3 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh triển khai, thực hiện hiệu quả Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2016 về hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020 và Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 06 tháng 6 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục triển khai hiệu quả Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2016 theo tinh thần Chính phủ đồng hành cùng doanh nghiệp trong năm 2018;
- Quyết định số 1923/QĐ-UBND ngày 26/7/2016 của UBND tỉnh ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/05/2016 của Chính phủ hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp đến năm 2020 trên địa bàn tỉnh Bình Dương;

- Kế hoạch số 275/KH-UBND ngày 19 tháng 01 năm 2018 của UBND tỉnh về Kế hoạch hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp năm 2018 trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

II. Hiện trạng sử dụng điện thoại làm đường dây nóng và hệ thống tiếp nhận thắc mắc, phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử tỉnh

1. Sử dụng số điện thoại làm đường dây nóng

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Bình Dương có khoảng 10 cơ quan, đơn vị cung cấp và công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh với gần 20 số điện thoại (cố định và di động) được làm đường dây nóng của các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, chưa kể các số điện thoại tiếp nhận của cấp huyện, xã. Tất cả các đường dây nóng đều sử dụng đầu số cố định của các phòng, ban cơ quan nhà nước, do công chức, viên chức kiêm nhiệm, hoặc số điện thoại di động của lãnh đạo các cơ quan tiếp nhận.

2. Chuyên mục tiếp nhận thắc mắc, phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử tỉnh

Cổng thông tin điện tử tỉnh Bình Dương chính thức đưa vào vận hành các mục: Hỏi đáp công dân - chính quyền, Doanh nghiệp phản ánh - Chính quyền giải quyết và Hỗ trợ pháp lý, tư vấn thủ tục hành chính cho doanh nghiệp từ ngày 01/6/2015. Sau gần 3 năm thực hiện, Cổng thông tin điện tử tỉnh đã tiếp nhận 545 câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; tỷ lệ trả lời đạt 80,2% (trong đó 515 câu hỏi của công dân, tỷ lệ được trả lời đạt 79,6%; 30 câu hỏi của doanh nghiệp, tỷ lệ được trả lời đạt 90%).

Đây là kênh tiếp nhận và trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị chính thống, công khai của tỉnh, góp phần đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và hướng dẫn thủ tục hành chính cho người dân. Đồng thời qua đó các cấp, các ngành kịp thời nắm bắt và xử lý những vấn đề còn tồn đọng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ mà ngành, địa phương mình quản lý.

III. Hạn chế của việc sử dụng nhiều số điện thoại làm đường dây nóng và hệ thống tiếp nhận thắc mắc, phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử tỉnh

1. Hạn chế của việc sử dụng nhiều số điện thoại đường dây nóng

- Có quá nhiều số điện thoại, đầu mối khác nhau dẫn đến người dân, doanh nghiệp không biết nên gọi số nào hoặc phải gọi nhiều lần để liên hệ đúng cơ quan chức năng có thể giải đáp được thắc mắc của mình; gây phiền hà, khó khăn cho người dân, đồng thời bỏ sót phản ánh hoặc phản ánh không đúng nơi. Mỗi cơ quan tổ chức đường dây nóng tiếp nhận thông tin riêng nên hiệu quả không cao, không chuyên nghiệp. Không tiếp nhận thông tin ngoài giờ hành chính, ngày nghỉ, ngày lễ.

- Các số điện thoại cố định và di động dài và khó nhớ, gây bất tiện cho người dân, doanh nghiệp muốn liên hệ. Không trực tiếp chuyển cuộc gọi tới cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Các số điện thoại là số công vụ, dùng vào nhiều việc khác nhau, công chức kiêm nhiệm thường phải đảm nhiệm công việc khác nên không thể thường xuyên

sẵn sàng tiếp nhận và xử lý ngay cuộc gọi từ người dân. Không thể nhận được 02 cuộc gọi trở lên cùng một lúc vào một đường dây nóng.

- Không tự động lưu được thông tin của người phản ánh, ghi nhận nội dung gọi đến và trả lời để phục vụ công tác giám sát, thống kê, báo cáo, đối soát, kiểm tra, đánh giá và liên hệ lại khi cần.

- Chưa kết nối, hỗ trợ tương tác đa kênh với người dân, doanh nghiệp để tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý qua email, tin nhắn SMS, các ứng dụng thông minh trên điện thoại...

2. Hạn chế của việc tiếp nhận thắc mắc, phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử tỉnh.

- Chưa trả lời trực tuyến theo thời gian thực các thắc mắc, phản ánh của người dân và doanh nghiệp đối với các vấn đề đã có quy định cụ thể.

- Chưa ban hành quy chế tiếp nhận và trả lời phản ánh của người dân và doanh nghiệp nên việc trả lời còn chậm trễ, một số không trả lời.

- Chưa xây dựng chuyên trang hỗ trợ pháp lý riêng cho doanh nghiệp.

IV. Sự cần thiết của Hệ thống đường dây nóng để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp (sau đây gọi tắt là Hệ thống đường dây nóng)

1. Để khắc phục các hạn chế của hiện trạng sử dụng đường dây nóng các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Dương, cần thiết phải có một Hệ thống đường dây nóng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp bao gồm 01 Trung tâm liên lạc làm đầu mối để tiếp nhận, chuyên xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và các cơ quan nhà nước, đơn vị có thẩm quyền liên quan, bảo đảm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp kịp thời, trách nhiệm, hiệu quả, chuyên nghiệp, phục vụ tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp.

2. Trung tâm liên lạc (Contact center) thực hiện chức năng tiếp nhận, chuyên xử lý, trả lời, quản lý, giám sát toàn bộ các liên lạc giữa người dân, doanh nghiệp với các cơ quan nhà nước có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị. Contact center hỗ trợ người dân, doanh nghiệp giao tiếp với chính quyền thông qua nhiều kênh khác nhau: điện thoại, live chat (nói chuyện trực tuyến trên web), mạng xã hội, tin nhắn và thư điện tử, cho phép tiếp nhận, xử lý một số lượng lớn các cuộc liên lạc vào cùng và thời điểm và chuyên tiếp cuộc liên lạc đến từng cá nhân, cơ quan, đơn vị phụ trách để xử lý những cuộc gọi này.

Contact center bao gồm khu vực làm việc dành cho các điện thoại viên (Agents). Các điện thoại viên được trang bị máy tính, phần mềm quản lý, tai nghe được kết nối với hệ thống viễn thông và sẽ có một hoặc nhiều giám sát viên.

Phần thứ hai

NỘI DUNG THỰC HIỆN

I. Mục tiêu của Đề án

1. Mục tiêu chung

Xây dựng Hệ thống đường dây nóng là cầu nối hữu hiệu giữa Chính quyền và người dân, doanh nghiệp thông qua việc nâng cao hiệu quả, tính chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong việc tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý và trả lời các nhu cầu chính đáng của người dân, doanh nghiệp, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

2. Mục tiêu cụ thể

Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có liên quan đến:

- Lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công các cấp tỉnh – huyện – xã (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan);

- Lĩnh vực xử lý buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh Bình Dương (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của Ban chỉ đạo 389/BĐ và các cơ quan, đơn vị liên quan);

- Lĩnh vực môi trường, đất đai (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường và các cơ quan, đơn vị liên quan);

- Lĩnh vực xây dựng (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng và các cơ quan, đơn vị liên quan);

- Lĩnh vực an ninh trật tự (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của ngành Công an và các cơ quan, đơn vị liên quan);

- Lĩnh vực an toàn thực phẩm và chất lượng vật tư nông nghiệp (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn và các cơ quan, đơn vị liên quan);

- Lĩnh vực giao thông (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông - Vận tải và các cơ quan, đơn vị liên quan);

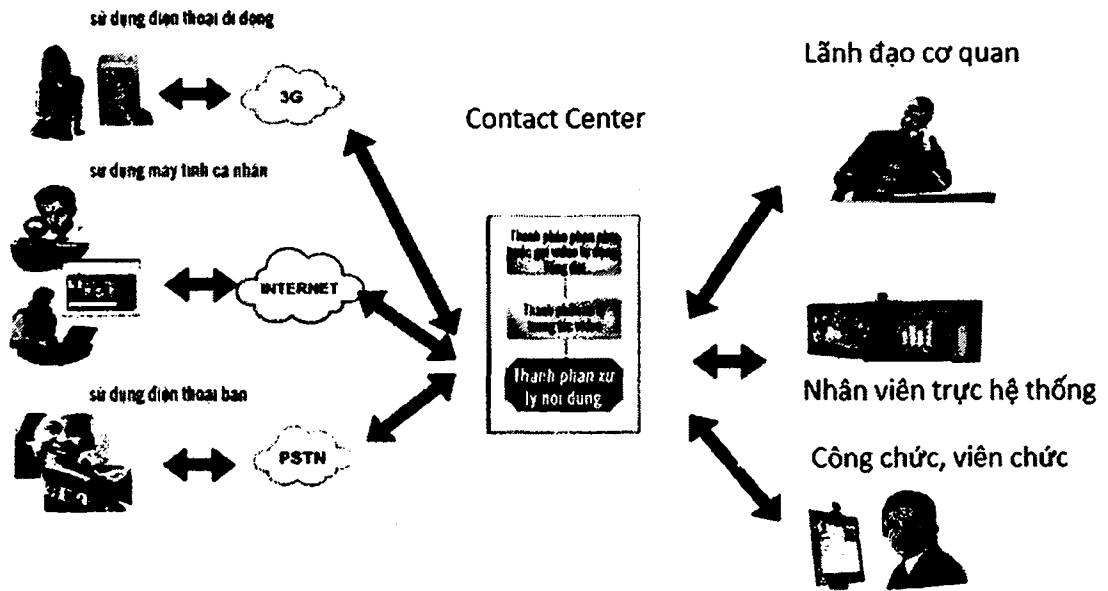
- Lĩnh vực hạ tầng cáp viễn thông (thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan);

- Tiếp nhận cuộc gọi khẩn cấp cứu thương (115) và chuyển cuộc gọi đến các số khẩn cấp của ngành y tế.

- Các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Hệ thống đường dây nóng.

II. Yêu cầu của Hệ thống đường dây nóng

1. Mô hình Hệ thống đường dây nóng:



Hệ thống đường dây nóng bao gồm Trung tâm liên lạc duy nhất trên địa bàn tỉnh tương tác đa kênh giữa Chính quyền với người dân, doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Trung tâm liên lạc sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp bằng nhiều phương thức khác nhau: thoại (cố định, di động), tin nhắn, thư điện tử, các ứng dụng trên Internet... Trung tâm sẽ xử lý: trả lời tự động/qua nhân viên trực hoặc chuyển tiếp (bằng nhiều hình thức liên lạc tương ứng) cho các cơ quan, đơn vị chức năng xử lý.

- Mỗi cơ quan nhà nước cung cấp đầu mối tiếp nhận thông tin thắc mắc, phản ánh, kiến nghị được chuyển tới từ Trung tâm liên lạc, bao gồm: 01 chuyên viên và 01 Lãnh đạo. Khi có sự thay đổi đầu mối tiếp nhận thông tin hoặc cần đăng ký thêm đầu mối tiếp nhận thông tin, các cơ quan, đơn vị phải có văn bản gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật tài khoản sử dụng phần mềm Hệ thống đường dây nóng của tỉnh.

2. Tiếp nhận, xử lý thông tin của Hệ thống đường dây nóng:

a) Tiếp nhận thông tin

- Khi người dân, doanh nghiệp cần giải đáp thắc mắc, phản ánh, kiến nghị chỉ cần thực hiện liên lạc một trong các cách sau:

+ Thoại: gọi đến đầu số (0274)1022, cước phí gọi là mức cước dịch vụ công ích theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

+ Thư điện tử (Email), tin nhắn SMS;

+ Sử dụng các ứng dụng trên Internet (Zalo, Viber, Skype...);

+ Các hình thức liên lạc khác.

- Các hình thức liên lạc trên sẽ được Hệ thống đường dây nóng tiếp nhận, xử lý.

- Nhân viên trực Trung tâm liên lạc của Hệ thống đường dây nóng là người đầu tiên nhận thông tin, trả lời thắc mắc, phản ánh, kiến nghị trong phạm vi khả năng và quy định, sau đó chuyển cuộc gọi đến đầu mối các cơ quan, đơn vị; hoặc ghi nhận lại (trường hợp không thể kết nối ngay được với đầu mối các cơ quan, đơn vị), điều phối thông tin ghi nhận được và phản hồi của các cơ quan, đơn vị.

- Ngôn ngữ tiếp nhận: Tiếng Việt.

- Thời gian tiếp nhận: 24 giờ trong ngày, 7 ngày/tuần (kể cả ngày nghỉ, lễ, Tết).

b) Xử lý thông tin :

- Nhân viên trực Trung tâm liên lạc sẽ ghi nhận các thông tin được tiếp nhận: tên cá nhân/doanh nghiệp, số điện thoại, địa chỉ email, nội dung thắc mắc, phản ánh, kiến nghị vào hệ thống phần mềm.

- Trường hợp nhân viên trực có thể trả lời trực tiếp thắc mắc của người dân, doanh nghiệp, nhân viên sẽ trả lời trực tiếp và kết thúc cuộc gọi (nếu thỏa mãn nhu cầu).

- Trường hợp nhân viên không thể trả lời trực tiếp (ngoài khả năng và phạm vi được phép trả lời), nhân viên sẽ:

+ Chuyển cuộc gọi đến đầu mối cụ thể của các Sở, ban, ngành, huyện, thị xã, thành phố, các đơn vị cung cấp dịch vụ công (vào điện thoại cố định và di động) để xử lý, trả lời, đồng thời xử lý nghiệp vụ trên phần mềm;

+ Trường hợp đầu mối các cơ quan bận máy hoặc không trả lời, nhân viên tổng đài sẽ lưu, chuyển thông tin ghi nhận cho công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị qua hệ thống phần mềm và thông báo qua tin nhắn SMS, mail... để biết xử lý.

- Trường hợp công chức đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị không thể giải đáp thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, thông tin ghi nhận sẽ được tiếp tục chuyển đến thủ trưởng các cơ quan, đơn vị qua phần mềm và thông báo qua tin nhắn SMS, email để biết xử lý.

- Việc xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp tuân theo quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Hệ thống đường dây nóng tỉnh được UBND tỉnh phê duyệt.

3. Giám sát, theo dõi hoạt động

- Hệ thống lưu lại các thông tin và hàng tháng, quý, năm, hệ thống xuất báo cáo để đánh giá, kiểm tra, giám sát (bao gồm tên, số điện thoại, thời gian gọi, nội dung, thời gian xử lý, nội dung xử lý... đến từng cơ quan, lĩnh vực).

- Trong trường hợp cần xác minh thông tin, đơn vị có liên quan có thể yêu cầu cung cấp lại tập tin (file) ghi âm.

- Định kỳ hàng tháng, hoặc đột xuất, Hệ thống đường dây nóng và các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả hoạt động của Hệ thống cho UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) để rà soát, xử lý hoặc khắc phục kịp thời.

III. Kế hoạch triển khai

1. Thuê hạ tầng kỹ thuật

Thực hiện thuê dịch vụ hạ tầng kỹ thuật của Hệ thống đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh và hướng dẫn, giải đáp cho người dân, doanh nghiệp từ các doanh nghiệp viễn thông, công nghệ thông tin.

Việc thuê dịch vụ công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả của ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước, giảm đầu tư từ ngân sách nhà nước; khai thác tối đa hạ tầng kỹ thuật, hệ thống thông tin, phần mềm, phần cứng, thông tin, dữ liệu sẵn có của doanh nghiệp viễn thông, công nghệ thông tin.

Việc thuê dịch vụ hạ tầng kỹ thuật của Hệ thống đường dây nóng phải đảm bảo tuân theo các nguyên tắc được quy định tại các Điều 4, Điều 5 Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg và các quy định hiện hành.

2. Thuê nhân sự

Nhân sự trực để tiếp nhận và trả lời trên hệ thống đường dây nóng sẽ thuê từ các doanh nghiệp viễn thông hoặc từ đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích. Việc thuê nhân sự đáp ứng được nhu cầu công việc và đem lại hiệu quả:

- 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 để tập trung vào công việc chuyên môn.

- Đối với đơn vị cho thuê Nhân sự: sử dụng và điều phối nhân viên trực tổng đài hiện có, hoặc nhân viên tham gia nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện nay.

3. Khái toán Chi phí thuê hạ tầng kỹ thuật và nhân sự

Khái toán Chi phí thuê theo Phụ lục kèm theo.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án sau khi được UBND tỉnh phê duyệt; thực hiện tổng kết Đề án, báo cáo UBND tỉnh sau khi kết thúc giai đoạn thí điểm.

b) Chủ trì, phối hợp với các Văn phòng UBND tỉnh, các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Hệ thống đường dây nóng.

c) Xây dựng đặc tả yêu cầu, tiêu chí kỹ thuật và các tính năng cho Hệ thống đường dây nóng để đáp ứng nhiệm vụ và yêu cầu đặt ra. Thực hiện thuê hạ tầng, dịch vụ công nghệ thông tin, nhân sự từ các doanh nghiệp có năng lực, kinh nghiệm, có giải pháp đầu tư trang bị hệ thống đường dây nóng đáp ứng yêu cầu đã đề ra, đảm bảo tuân thủ theo các quy định hiện hành.

d) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan cung cấp các thông tin cần thiết cho đơn vị cho thuê và vận hành Hệ thống đường dây nóng để hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật và nhân sự.

đ) Giám sát, thẩm tra tình hình tiếp nhận và kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị sự nghiệp, UBND các huyện, thị xã, thành phố; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND tỉnh.

e) Tham mưu UBND tỉnh tổ chức công khai Hệ thống đường dây nóng.

g) Tổ chức quản lý hệ thống đường dây nóng. Chi phí quản lý, vận hành hệ thống đường dây nóng được ngân sách tỉnh bố trí trong dự toán của Sở Thông tin và Truyền thông từ nguồn kinh phí sự nghiệp hàng năm.

h) Lập thủ tục xin phép Cục Viễn thông- Bộ Thông tin và Truyền thông xin cấp đầu số 1022 để phục vụ cho Hệ thống đường dây nóng.

i) Xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh liên kết, tích hợp với Hệ thống đường dây nóng.

k) Tổ chức thông tin, tuyên truyền về Hệ thống đường dây nóng để người dân và doanh nghiệp biết, sử dụng.

l) Lập, quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí thực hiện Đề án này theo các chế độ, định mức, tiêu chuẩn hiện hành.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các Sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Hệ thống đường dây nóng.

3. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan cung cấp các thông tin cần thiết về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, một cửa liên thông hiện đại tại các cơ quan, đơn vị để hình thành hạ tầng kỹ thuật và nhân sự vận hành Hệ thống đường dây nóng.

b) Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông giám sát, thẩm tra tình hình tiếp nhận và kết quả trả lời giải quyết phản ánh, kiến nghị qua Hệ thống đường dây nóng của các cơ quan, đơn vị sự nghiệp, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

4. Sở Tài chính

Căn cứ vào dự toán do Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng và khả năng cân đối ngân sách tỉnh, tham mưu theo thẩm quyền được giao; hướng dẫn việc quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí thực hiện Đề án theo quy định.

5. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Công an tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị cung cấp dịch vụ công

a) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án.

b) Phân công rõ đầu mối, trách nhiệm, ban hành quy chế nội bộ trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin qua Hệ thống đường dây nóng.

c) Xây dựng bộ câu hỏi, nội dung trả lời đối với những vấn đề mà người dân, doanh nghiệp có thể vướng mắc cần xử lý liên quan đến lĩnh vực đang quản lý.

d) Kịp thời báo cáo các khó khăn vướng mắc trong việc phối hợp quản lý, vận hành Hệ thống đường dây nóng cho UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) để khắc phục.

6. Đơn vị cho thuê và khai thác hạ tầng Hệ thống đường dây nóng

a) Đảm bảo chất lượng hạ tầng kỹ thuật và nguồn nhân lực ổn định cho việc tiếp nhận phản ánh và hướng dẫn giải đáp cho người dân, doanh nghiệp.

b) Định kỳ rà soát, thống kê, báo cáo kết quả hoạt động của Hệ thống đường dây nóng, các khó khăn, vướng mắc trong việc quản lý, vận hành cho UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) để kịp thời khắc phục.

7. Báo Bình Dương, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Dương, Cổng Thông tin điện tử tỉnh:

Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông đưa tin, tuyên truyền về Đề án trên địa bàn tỉnh.

8. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các Sở, Ban ngành, các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./#

CHỦ TỊCH



Trần Thanh Liêm

PHỤ LỤC
ĐẶC TÍNH KỸ THUẬT TỐI THIỂU VÀ KHÁI TOÁN CHI PHÍ
CHO HỆ THỐNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG

(Kèm theo Quyết định số 2376/QĐ-UBND ngày 24/8/2018 của UBND tỉnh)

I-Hạ tầng kỹ thuật

1. Hệ thống tổng đài điện thoại IPCC

a) Phần cứng

- Hệ thống tổng đài IPCC (chi tiết kỹ thuật).
- Thiết lập đường truyền MetroNet kết nối truyền thông tin đến Tổng Đài IPCC.

b) Phần mềm

Phần mềm quản lý tổng đài và các ứng dụng liên quan phục vụ hoạt động tổng đài.

c) Chức năng của hệ thống tổng đài IPCC

- Hệ thống IP Contact Center là hệ thống tập trung cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc người dân, hệ thống có chức năng ghi âm, tiếp nhận cuộc gọi qua điện thoại viên, chuyển cuộc gọi, ghi nhận thời gian cuộc gọi.

- Hệ thống IPCC có dịch vụ tương tác thoại tự động, các dịch vụ này cho phép người dân tương tác với hệ thống qua phím bấm trên điện thoại để truy cập thông tin hệ thống.

2. Hệ thống tiếp nhận và xử lý thông tin

a) Phần cứng

- Máy chủ để cài đặt phần mềm tiếp nhận thông tin hạ tầng.
- Thiết lập đường truyền Metronet kết nối truyền tải thông tin hệ thống phần mềm.

b) Phần mềm

Có khả năng mở rộng, chỉnh sửa các phân hệ trong phần mềm theo yêu cầu

c) Các chức năng chính của phần mềm

- Phần mềm hỗ trợ Agent ghi nhận được các thông tin phản ánh của người dân khi gọi điện vào đầu số Hotline và hỗ trợ các cơ quan chức năng trên địa bàn tỉnh lấy được các thông tin đã ghi nhận.

- Phần mềm có khả năng ghi nhận toàn bộ tin nhắn của người dân, hỗ trợ nhân viên trực SMS kiểm tra và hỗ trợ các cơ quan chức năng trên địa bàn tỉnh lấy được các tin nhắn ghi nhận.

- Phần mềm hỗ trợ Agent tương tác qua các kênh liên lạc qua Internet (email, Chat, VoiIP) và tạo phiếu ghi nhận các thông tin phản ánh qua kênh này,

và hỗ trợ các cơ quan chức năng trên địa bàn tỉnh lấy được các thông tin đã ghi nhận.

d) Các phân hệ của phần mềm

Phần mềm gồm 4 phân hệ:

- Phân hệ admin: phân quyền (tạo người dùng và các quyền kèm theo).
- Phân hệ điện thoại viên: tiếp nhận yêu cầu, cập nhật yêu cầu, hoàn tất yêu cầu.

- Phân hệ giám sát: đây là chức năng thống kê số lượng yêu cầu theo nhóm dịch vụ, tình trạng của yêu cầu, giúp người giám sát có cái nhìn tổng quan nhất về hiện trạng của hệ thống.

+ Chức năng báo cáo trong phân hệ giám sát: chức năng báo cáo tự động theo các tiêu chí: thời gian, đơn vị, nội dung, dịch vụ, lĩnh vực, trạng thái.

+ Biểu đồ trong phân hệ giám sát: đây là chức năng giúp hiển thị những con số trong phần báo cáo, tổng quan thành những biểu đồ tròn, cột giúp người giám sát viên tiện theo dõi nhìn tổng quát:

- Tổng số cuộc gọi tiếp nhận trong ngày.
- Khu vực phản ánh trong ngày.
- Chi tiết trạng thái xử lý trong tuần/tháng.
- Thống kê lĩnh vực phản ánh trong ngày.
- Thống kê tiếp nhận theo tuần...

(Biểu đồ này có thể đặt tại UBND tỉnh (qua màn hình tivi) để giám sát theo dõi tình hình hiện trạng tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng).

- Phân hệ xử lý: trực tiếp xử lý yêu cầu và cập nhật vào phần mềm, hoàn tất yêu cầu.

II. Nhân sự và các thiết bị liên quan để tiếp nhận thông tin

1. Nhân sự

- Tổng nhân sự: tối thiểu 11 người.
- Nhân viên vận hành hệ thống và điều hành quản lý ca trực: 1 người.
- Nhân sự trực tiếp nhận thông tin: dự kiến 3 mạch tiếp nhận thông tin (24/24).

+ 10 nhân viên trực: một ngày có 3 ca trực, và được luân phiên bởi 4 kíp làm việc với 3 Nhân viên cho ca trực sáng, chiều và 01 Nhân viên ca trực tối để tiếp nhận qua đầu số hotline.

+ Tiêu chí nhân sự tiếp nhận thông tin: Lý lịch rõ ràng; có phẩm chất, đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm; nắm bắt chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan quản lý nhà nước...; am hiểu chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, có kỹ năng giao tiếp qua điện thoại.

2. Các thiết bị liên quan

- 3 bộ bàn ghế trực qua điện thoại, nhân viên trực SMS, email.
- 3 bộ máy tính cho nhân viên trực tiếp nhận thông tin.
- 3 bộ IP Phone và tai nghe chống ồn cho nhân viên trực qua điện thoại.
- Thiết lập đường truyền dữ liệu.

III. Chi phí đầu tư và quản lý vận hành

1. Chi phí đầu tư ban đầu

STT	KHOẢN MỤC	TRƯỚC THUẾ (VND)	VAT (10%)	SAU THUẾ (VND)
I	Hệ thống tiếp nhận thông tin			
1	Chi phí khai báo đầu số để nhớ hotline cố định, di động	10.000.000	1.000.000	11.000.000
2	Phí khai báo dịch vụ SMS Brandname	150.000	15.000	165.000
3	*Phần mềm tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân qua đường dây nóng (<i>Phần mềm không chịu thuế</i>)	635.000.000	0	635.000.000
4	* Chi phí thiết bị CNTT phục vụ vận hành phần mềm, thuê tổng đài thoại IPCC	142.000.000	14.200.000	156.200.000
5	*Chi phí lắp đặt kênh đường truyền	6.000.000	600.000	6.600.000
6	Chi phí dự phòng (chi phí bổ sung tính năng của phần mềm tiếp nhận thông tin, chi phí khác ...)	30.000.000	3.000.000	33.000.000
	Cộng(1)	823.150.000	18.815.000	841.965.000
II	Chi phí các thiết bị liên quan, phục vụ nhân viên khai thác			
1	*Chi phí bàn ghế cho 3 nhân viên khai thác, các phụ kiện.	47.500.000	4.750.000	52.250.000
	Cộng (2)			52.250.000
	Tổng = Cộng (1) + Cộng (2)	870.650.000	23.565.000	894.215.000

2. Chi phí vận hành (Chi phí hàng tháng)

STT	Thành phần	ĐVT	SL	Đơn giá/Tháng	Thành tiền VNĐ (chưa VAT)	Thành tiền VNĐ (bao gồm VAT)
I	Chi phí vận hành hệ thống tiếp nhận thông tin					
1	Thuê bao số Hotline, định tuyến vào hệ thống tổng đài IPCC	TB/tháng	1	2.000.000	2.000.000	2.200.000
2	Cước Dịch vụ Brandname nhắn tin cho người dân, nhắn tin đến đường dây nóng các Sở ban ngành (tính theo thực tế hàng tháng)	Tin nhắn/tháng	2.000	1.000	2.000.000	2.200.000
3	Thuê Line điện thoại IPCC có chức năng ghi âm.chuyên cuộc gọi, định tuyến vào phần mềm tiếp nhận thông tin	Line/tháng	3	4.000.000	12.000.000	13.200.000
4	Duy trì kênh Metronet 2Megabit/s hàng tháng	Kênh/tháng	1	2.037.000	2.037.000	2.240.700
5	Duy trì kênh Metronet 4Megabit/s hàng tháng	Kênh/tháng	1	2.887.000	2.887.000	3.175.700
	Cộng(1)				20.924.000	23.016.400

II Chi phí nhân sự và các thiết bị liên quan, phục vụ nhân viên khai thác						
1	Thuê nhân viên trực đường dây nóng 24/24 (bao gồm: Tiền lương + Tiền BHXH, BHYT, Tiền Độc hại)	NV/tháng	11	7.000.000	77.000.000	84.700.000
2	Điện, nước và văn phòng phẩm,	Lần/tháng	1	3.000,000	3.000.000	3.300.000
Cộng (2)					80.000.000	88.000.000
Tổng = Cộng (1) + Cộng (2)					100.924.000	111.016.400

IV. CHI PHÍ THUÊ DỊCH VỤ:

Thuê hệ thống đường dây nóng và trả tiền thuê hàng tháng tối thiểu 03 năm.

Khoản Mục	Thành Tiền (bao gồm VAT) VNĐ	Phí cho thuê hàng tháng (bao gồm VAT) VNĐ	Ghi chú
Đầu tư hạ tầng ban đầu	894.215.000	24.839.306	
Chi phí vận hành/ tháng	111.016.400	111.016.400	
Tổng phí thuê hàng tháng		135.855.706	