

Số:

Hậu Giang, ngày tháng năm

BÁO CÁO

Việc thực hiện Mô hình xây dựng Tổng đài cải cách hành chính tỉnh và thiết lập tài khoản Zalo tiếp nhận phản ánh kiến nghị

Kính gửi: Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ.

Thực hiện Kế hoạch số 1436/KH-UBND ngày 13 tháng 7 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc 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,

Sở Nội vụ tỉnh Hậu Giang báo cáo kết quả thực hiện nội dung Mô hình xây dựng Tổng đài cải cách hành chính tỉnh và thiết lập tài khoản Zalo như sau:

1. Thời gian triển khai thực hiện

Trong tháng 6 năm 2020 Sở Nội vụ tiến hành phối hợp với Nhà mạng Mobifone triển khai kế hoạch xây dựng Tổng đài cải cách hành chính tỉnh;

Sở Nội vụ phối hợp với các đơn vị Sở, Ban ngành tỉnh xây dựng dự thảo Kế hoạch “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 (TTHC) Hậu Giang”.

Tham mưu thành lập Ban Điều hành và Tổ vận hành Tổng đài “Hỗ trợ công tác cải cách hành chính tỉnh Hậu Giang”; phối hợp các đơn vị Sở, Ban ngành tỉnh cung cấp danh sách số điện thoại kết nối tổng đài “Hỗ trợ công tác cải cách hành chính tỉnh Hậu Giang”.

2. Nội dung thực hiện

Tổng đài đi vào hoạt động ngày 13 tháng 7 năm 2020 và được thành lập 09 máy nhánh trực thuộc Tổng đài cải cách hành chính tỉnh gồm:

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

- + 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 các thông tin liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh;
- + Cung cấp các thông tin về 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 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;
- + Cung cấp các thông tin về áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan nhà nước của tỉnh;
- + Tư vấn, hướng dẫn cho các Sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện ISO; hướng dẫn nghiệp vụ về ISO...

- Nhánh 9: “Tư vấn các vấn đề khác”

Tiếp nhận các thông tin chung và hướng dẫn các vấn đề liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính...

+ 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.

+ Khảo sát sự hài lòng của người dân qua Zalo

- 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 (TTHC) 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. Kết quả thực hiện

Ngay khi thực hiện Tổng đài cải cách hành chính tỉnh đã tiếp nhận được 273 cuộc gọi đến số Tổng đài (ý kiến tư vấn về thủ tục hành chính và phản ánh kiến nghị của người dân trong việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

Sau khi nhận được thông tin phản ánh kiến nghị của người dân, Ban Điều hành đã chỉ đạo Tổ vận hành Tổng đài cải cách hành chính tỉnh đến địa phương đơn vị xác minh làm rõ những ý kiến phản ánh trên.

Tổ vận hành đã thực hiện 13 vụ phản ánh kiến nghị của người dân, và giải quyết ngay khi có phản ánh.

Kết quả đạt được khi sử dụng Tổng đài cải cách hành chính tỉnh: Qua khảo sát sự hài lòng của người dân qua Zalo về ý kiến Tổng đài người dân đồng tình và hài lòng khi tỉnh xây dựng Tổng đài cải cách hành chính, giúp đỡ, hỗ trợ người dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

4. Đánh giá kết quả thực hiện

Tổng đài đã đạt được mục tiêu đề ra là 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 vĩnh 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;

- Hoạt động của tổng đài và tài khoản Zalo đã trở thành một công cụ hữu hiệu để thực hiện có hiệu quả công tác CCHC của tỉnh. Qua đó, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu 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

kip thời xử lý những vướng mắc, những sai phạm của các tổ chức, cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Mô hình Tổng đài cải cách hành chính tỉnh Hậu Giang năm 2020./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT.UBND tỉnh;
- Ban Điều hành Tổng đài;
- Tổ Vận hành Tổng đài;
- Tổ Chuyên viên;
- Lưu: VT, TVH.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Thành Chính