

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

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

Số: /UBND-HCC
V/v tiếp nhận, xử lý thông tin hỗ
trợ người dân gặp khó khăn do dịch
bệnh Covid-19 trên Tổng đài 1022

Đồng Nai, ngày tháng 8 năm 2021

Kính gửi:

- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Giám đốc các Sở: Y tế, Công Thương, Tài chính, Giao thông vận tải, Lao động - Thương binh và Xã hội, Thông tin và Truyền thông;
- Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Giám đốc Công an tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố;
- Giám đốc Viễn thông Đồng Nai.

Hiện nay, tình hình dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh đang diễn biến hết sức phức tạp, tỉnh Đồng Nai đang thực hiện các biện pháp giãn cách xã hội để ngăn chặn sự lây lan trong cộng đồng. Để kịp thời xử lý, hỗ trợ người dân gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19; Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Yêu cầu Viễn thông Đồng Nai triển khai thực hiện mở rộng hệ thống tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn về vấn đề an sinh xã hội, y tế... do dịch bệnh Covid-19 qua Tổng đài 1022:

- Mục đích: Tổ chức kênh tiếp nhận và kịp thời xử lý các thông tin đề nghị hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19. Qua kênh tiếp nhận này giúp cơ quan nhà nước theo dõi, tổng hợp, quản lý, điều phối, xử lý thông tin một cách kịp thời, hiệu quả góp phần hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

- Nhiệm vụ: Mở rộng hệ thống Tổng đài 1022 để thực hiện tiếp nhận và xử lý thông tin đề nghị hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19.

- Yêu cầu: Xây dựng phương án thực hiện (bố trí đảm bảo từ 7 giờ sáng đến 6 giờ tối: 15 line trực cùng lúc; từ 6 giờ tối đến 7 giờ sáng: 2 line trực cùng lúc. Ngoài ra còn 2 kênh tiếp nhận khác: zalo, website), quy trình chuyển thông tin đến các Sở, ban ngành và UBND các huyện, thành phố.

- Nội dung tiếp nhận và xử lý thông tin:

+ Phối hợp các Sở, ban ngành và UBND các huyện, thành phố cung cấp tài khoản đăng nhập phần mềm quản lý hệ thống Tổng đài 1022 cho các đầu mối cấp 2 tại các Sở, ban ngành và UBND các huyện, thành phố. Đồng thời, tổ chức tập huấn xử lý thông tin trên phần mềm Tổng đài 1022 cho các nhân sự đầu mối cấp 2 của các đơn vị. Công việc hoàn thành **trước ngày 29/8/2021**.

+ Bố trí đảm bảo nguồn nhân lực thực hiện việc tiếp nhận và xử lý thông tin hỗ trợ người dân gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19 (24/7); đưa hệ thống vào vận hành hoạt động ngay.

+ Chịu trách nhiệm thống kê, tổng hợp số liệu tình hình xử lý về các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp hàng ngày, hàng tuần gửi về Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, kịp thời báo cáo xử lý.

- Quy trình xử lý bao gồm các bước:

+ Bước 1: Người dân khi có yêu cầu hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị gọi Tổng đài 1022 (0251.1022) hoặc nhập vào website, zalo 1022.

+ Bước 2: Tổng đài 1022 nhận thông tin của người dân để nhập vào hệ thống phần mềm Tổng đài 1022 và chuyển đến đơn vị cấp 2 (Sở, ban ngành và UBND các huyện, thành phố nơi người dân phản ánh).

+ Bước 3: Đơn vị cấp 2 xử lý thông tin phản ánh (gọi điện đến người dân để thông báo kết quả xử lý, đồng thời đăng nhập kết quả lên phần mềm hệ thống Tổng đài 1022. Lưu ý: kết quả đăng nhập lưu lại hệ thống Tổng đài 1022 phải đảm bảo tính chính xác, rõ ràng; trong trường hợp thông tin cần có văn bản trả lời cho người dân, doanh nghiệp yêu cầu đính kèm file trên hệ thống).

+ Bước 4: Sau khi đầu mối cấp 2 đã xử lý, Hệ thống Tổng đài 1022 gửi tin nhắn thông báo đến người dân với nội dung *“Tổng đài 1022 thông báo, kiến nghị của ông (bà) đã được giải quyết. Xin cảm ơn!”*.

Lưu ý: Thời gian xử lý kiến nghị của người dân trong 24 giờ kể từ khi tiếp nhận phản ánh trên Tổng đài 1022. Đối với các thông tin thuộc lĩnh vực y tế mang tính cấp bách, đặc biệt yêu cầu cấp 2 xem xét, xử lý gấp trong thời gian không quá 04 tiếng.

- VNPT Đồng Nai xây dựng poster quảng cáo về thông tin của Tổng đài 1022 tiếp nhận và xử lý thông tin hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19.

2. Giao trách nhiệm Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở: Y tế, Công Thương, Tài chính Giao thông vận tải, Lao động - Thương binh và Xã hội, Thông tin và Truyền thông, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố:

- Cử nhân sự (*họ tên, chức vụ, số điện thoại*) làm đầu mối cấp 2 tiếp nhận tài khoản đăng nhập vào hệ thống Tổng đài 1022 để kịp thời xử lý thông tin phản ánh của người dân, gửi về Văn phòng UBND tỉnh **trong ngày 27/8/2021** (đối với các Sở, ngành cử 01 nhân sự; đối với UBND cấp huyện cử 02 nhân sự gồm: 01 nhân sự phụ trách lĩnh vực an sinh xã hội, 01 nhân sự phụ trách lĩnh vực y tế).

- Chỉ đạo cán bộ đầu mối cấp 2 thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị, nội dung đề nghị hỗ trợ của người dân gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19 được chuyển tới từ Tổng đài 1022.

- Chịu trách nhiệm theo dõi tình hình xử lý về các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai và đề xuất về UBND tỉnh để kịp thời chỉ đạo xử lý.

3. Giao Sở Y tế (phụ trách lĩnh vực y tế trên địa bàn tỉnh) có trách nhiệm theo dõi phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài 1022 và hỗ trợ các địa phương xử lý các vấn đề, đề nghị hỗ trợ, thông tin phản ánh, kiến nghị liên quan đến y tế.

4. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội chủ trì, phối hợp các ngành liên quan (phụ trách lĩnh vực an sinh xã hội trên địa bàn tỉnh) có trách nhiệm theo dõi phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài 1022 và hỗ trợ các địa phương xử lý các vấn đề, đề nghị hỗ trợ, thông tin phản ánh, kiến nghị liên quan đến an sinh xã hội.

5. Giao Sở Công Thương chủ trì, phối hợp các ngành liên quan hỗ trợ các địa phương xử lý các vấn đề, thông tin phản ánh, kiến nghị liên quan đến cung cấp hàng hóa thiết yếu trên địa bàn tỉnh.

6. Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp VNPT Đồng Nai theo dõi, vận hành hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về tình hình dịch bệnh Covid-19. Đồng thời, thành lập Tổ theo dõi xử lý thông tin phản ánh về Covid-19 trên Tổng đài 1022, kịp thời báo cáo UBND tỉnh về tình hình xử lý phản ánh của người dân về Covid-19.

7. Giao trách nhiệm Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp VNPT Đồng Nai xác nhận tổng số tin nhắn gửi từ hệ thống của Tổng đài 1022 đến người dân liên quan đến thông tin hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh

nghiệp gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19 để làm cơ sở tính chi phí; xác nhận giấy đi đường cho các nhân viên VNPT Đồng Nai thực hiện nhiệm vụ (trực tổng đài) trong thời gian từ 18 giờ ngày hôm trước đến 6 giờ sáng ngày hôm sau để đảm bảo quy định phòng chống dịch khi tham gia giao thông.

8. Giao trách nhiệm Sở Tài chính chủ trì phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông có ý kiến về kinh phí thực hiện tin nhắn; tham mưu, đề xuất UBND tỉnh xem xét, quyết định.

9. Giao trách nhiệm Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Nai, Báo Đồng Nai, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Truyền thanh các huyện, thành phố kịp thời đưa tin trên các thông tin đại chúng, Cổng thông tin điện tử tỉnh; Tổng đài 1022 tỉnh; Cổng Hành chính công tỉnh qua kênh Zalo thực hiện tuyên truyền, đưa tin về việc mở rộng hệ thống Tổng đài 1022 để thực hiện tiếp nhận và xử lý thông tin hỗ trợ người dân gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19 để người dân, doanh nghiệp biết.

Yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện, trong quá thực hiện có khó khăn, vướng mắc kịp thời tham mưu đề xuất UBND tỉnh để xem xét, xử lý./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh, các Phó Văn phòng UBND tỉnh;
- Đài PT-TH Đồng Nai, Báo Đồng Nai;
- Sở Nội vụ;
- Cổng Thông tin điện tử;
- Đài Truyền thanh các huyện, thành phố;
- Tổng đài 1022;
- Lưu: VT, HCC, KTNS, KTNS, KGVX, HCTC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoàng