

Số: 367/TB-VP

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 7 năm 2016

THÔNG BÁO

UBND Q. PHÚ NINH **Nội dung kết luận của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố**
Võ Văn Hoan tại Hội nghị sơ kết 3 tháng vận hành đường dây nóng

ĐẾN Số: 88/A
Ngày: 13/7/2016

Chuyển: Ngày: 06 tháng 7 năm 2016, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố
Lưu hồ sơ số: ..Võ Văn Hoan đã chủ trì Hội nghị sơ kết 3 tháng vận hành đường dây nóng. Tham

dự cuộc họp có đại diện lãnh đạo Văn phòng Thành ủy, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ban Tuyên giáo Thành ủy; lãnh đạo Văn phòng, cán bộ phụ trách xử lý thông tin đường dây nóng Ủy ban nhân dân các quận - huyện; Trung tâm Chăm sóc khách hàng - Tổng Công ty Điện lực thành phố. Sau khi nghe báo cáo sơ kết 3 tháng vận hành đường dây nóng và ý kiến của các thành viên dự họp, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Võ Văn Hoan đã kết luận:

Thực hiện chỉ đạo của Thường trực Thành ủy và Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ động tiến hành công tác chuẩn bị về trang thiết bị, xây dựng phần mềm xử lý, đội ngũ nhân sự, quy trình xử lý thông tin...; tổ chức tập huấn đội ngũ cán bộ, nhân viên tiếp nhận, xử lý thông tin đảm bảo triển khai ngay việc tiếp nhận, xử lý thông tin đường dây nóng từ. Qua 3 tháng triển khai vận hành, hoạt động Đường dây nóng đạt được kết quả bước đầu, huy động được các cơ quan, đơn vị sở ngành, quận - huyện cùng tham gia giải quyết những vấn đề phản ánh, nhất là những bức xúc trong đời sống người dân trên địa bàn; tạo được niềm tin của nhân dân đối với Đảng bộ, chính quyền, cùng đồng lòng, chung sức xây dựng, bảo vệ và phát triển thành phố.

Tuy nhiên, do thời gian triển khai khẩn trương, việc vận hành đường dây nóng bộc lộ một số hạn chế như: Phần mềm xử lý thông tin chưa hoàn thiện, còn xảy ra lỗi kỹ thuật trong thao tác xử lý; việc hướng dẫn thông tin đôi khi chưa rõ ràng, việc phân cấp độ chưa chuẩn xác; việc phản hồi thông tin của một số sở ngành, quận - huyện còn chậm, chưa kịp thời; việc cập nhật, theo dõi kết quả xử lý còn khó khăn.

Thời gian tới, để nâng cao hiệu quả công tác đường dây nóng, đề nghị các cơ quan, đơn vị cần tập trung tiếp tục quan tâm xử lý thông tin đường dây nóng, giải quyết những vấn đề còn tồn đọng theo phương châm “vừa làm vừa hoàn thiện”, cụ thể như sau:

1. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục nghiên cứu tạo thêm tiện ích, hoàn chỉnh phần mềm, đảm bảo điều kiện tốt nhất cho việc cập nhật, xử lý và phản hồi thông tin đường dây nóng; thường xuyên kiểm tra không để xảy ra lỗi kỹ

thuật trong thao tác vận hành phần mềm; triển khai mở rộng ứng dụng phần mềm, đảm bảo liên thông thống nhất một phần mềm dùng chung từ cấp thành phố đến cấp cơ sở phường, xã, thị trấn trên địa bàn; phối hợp đưa thông tin phản hồi (những nội dung đã được xử lý hoàn tất, không phải nội dung chuyển xử lý) lên Cổng thông tin điện tử Thành phố; nghiên cứu thực hiện việc lấy ý kiến về mức độ hài lòng của người dân trong công tác xử lý thông tin đường dây nóng.

2. Giao Ban Tiếp công dân nghiên cứu, tham mưu xử lý thông tin về các trường hợp người dân muốn gặp trực tiếp lãnh đạo Thành phố (thông tin cấp độ 4); liên hệ, mời làm việc với người dân để nắm tình hình, giải quyết ngay những trường hợp đơn giản, hướng dẫn người dân các thủ tục theo quy định, chuẩn bị hồ sơ cần thiết (trường hợp phức tạp), đồng thời thực hiện công tác chuẩn bị, đề xuất và cùng lãnh đạo thành phố tiếp công dân.

3. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp hoàn chỉnh, trình ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên lĩnh vực quản lý nhà nước qua đường dây nóng; tiếp tục rà soát các nội dung hiến kế xây dựng thành phố của người dân (thông tin cấp độ 5), thẩm định, báo cáo đề xuất xử lý; tổ chức tập huấn đội ngũ tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng đảm bảo việc tiếp nhận thông tin được chu đáo, giải đáp tốt yêu cầu thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính (cấp độ 1) và thực hiện chuẩn xác việc phân cấp các cấp độ thông tin còn lại; xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch kiểm tra công tác xử lý thông tin đường dây nóng tại các quận - huyện.

4. Đề nghị các sở ngành, Ủy ban nhân dân các quận - huyện bố trí cán bộ, lực lượng xử lý thông tin đường dây nóng trên lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo tình hình thực tiễn từng cơ quan, đơn vị; chủ động về kinh phí để có hình thức bồi dưỡng, khen thưởng phù hợp đối với cán bộ, lực lượng thực hiện công tác trên.

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thông báo nội dung kết luận của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để các cơ quan, đơn vị liên quan biết và thực hiện./.

Nơi nhận:

- TTUB: CT, các PCT;
- Các đơn vị dự họp;
- Các sở ngành TP;
- Ủy ban nhân dân các quận - huyện;
- VPUB: CVP, các PCVP, Phòng THKH (2b);
- Lưu: VT, (THKH/TA). 135

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG**



Võ Sĩ