

**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 tục đẩy mạnh 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 9 năm 2021

Kính gửi:

- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Giám đốc các Sở: Y tế, Lao động - Thương
bình và Xã hội;
- Công an tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố;
- Giám đốc Viễn thông Đồng Nai.

Ngày 26/8/2021, UBND tỉnh có Văn bản số 10367/UBND-HCC về việc mở rộng hệ thống Tổng đài 1022 để thực hiện tiếp nhận và xử lý thông tin hỗ trợ về an sinh xã hội, y tế...cho người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19. Qua báo cáo kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh hỗ trợ người dân trên Tổng đài 1022 và các nội dung đề xuất của Văn phòng UBND tỉnh tại Văn bản số 2464/BC-VP ngày 13/9/2021; Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Biểu dương Tổng đài 1022 và UBND các huyện, thành phố đã hoàn thành tốt nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý thông tin, hỗ trợ về an sinh xã hội, y tế cho người dân gặp khó khăn do dịch bệnh Covid-19 qua Tổng đài 1022 trong thời gian qua.

(Số liệu tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương- Phụ lục đính kèm).

2. Giao Công an tỉnh chỉ đạo Công an các huyện, thành phố phối hợp UBND các huyện, thành phố xác minh, xem xét đề xuất xử lý các trường hợp phản ánh thông tin ảo, thông tin không chính xác ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động 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 của các địa phương.

3. Giao Văn phòng UBND tỉnh:

- Tiếp tục theo dõi, giám sát hoạt động tiếp nhận và xử lý thông tin hỗ trợ về an sinh xã hội, y tế...cho người dân, doanh nghiệp gặp khó khăn do dịch bệnh

Covid-19 qua Tổng đài 1022, kịp thời báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý các vấn đề phát sinh.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tiếp tục xử lý các trường hợp thông tin quá hạn xử lý.

4. Giao Giám đốc các Sở: Lao động - Thương binh và Xã hội, Y tế:

Chủ động phối hợp Tổng đài 1022 lấy thông tin các nội dung câu hỏi lĩnh vực an sinh xã hội, y tế nhằm xây dựng và hoàn thiện trả lời mẫu để tập huấn cho Tổng đài viên trả lời thông tin liên quan đến quy định, chính sách trong lĩnh vực y tế, an sinh xã hội để hỗ trợ Tổng đài viên; đồng thời, phối hợp rà soát việc trả lời của các địa phương trong thời gian qua, có văn bản hướng dẫn cho địa phương để thống nhất cách thức hướng dẫn, giải thích cho người dân đảm bảo phù hợp với chủ trương của tỉnh và đúng quy định.

5. Giao Chủ tịch UBND các huyện, thành phố:

- Tập trung chỉ đạo, xử lý dứt điểm các phản ánh, kiến nghị, đề nghị hỗ trợ của người dân còn chưa được giải quyết.

- Tiếp tục chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện, thành phố cử nhân sự tham gia phối hợp xử lý thông tin, đảm bảo xử lý thông tin kịp thời, không để xảy ra trường hợp lúng túng, bị động khi xử lý các thông tin thuộc lĩnh vực an sinh xã hội, y tế và các lĩnh vực khác; giám sát việc phối hợp giữa cán bộ đầu mối cấp 2 với cán bộ tại xã, phường, đảm bảo tính chặt chẽ, chủ động liên hệ người dân để xác minh nắm thông tin.

- Chỉ đạo các cán bộ đầu mối cấp 2 theo dõi kết quả xử lý thông tin của cấp phường, xã trên phần mềm, đảm bảo kết quả thông tin cập nhật trên phần mềm đúng với thực tế xử lý của địa phương.

- Chỉ đạo rà soát, tập huấn cho cán bộ đầu mối tại các xã, phường thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý thông tin trên Phần mềm Tổng đài 1022 phải am hiểu các chính sách và tình hình dịch bệnh tại địa bàn để kịp thời hỗ trợ các vấn đề về an sinh xã hội, y tế và giải thích cho người dân hiểu; sau khi tiếp nhận thông tin trên Hệ thống, cán bộ xã, phường có trách nhiệm chủ động liên hệ người dân để xác minh, nắm thông tin cụ thể và đề xuất xử lý theo quy định; đồng thời, phân công trách nhiệm cho các cán bộ đầu mối tại xã, phường thực hiện nhiệm vụ xuyên suốt (không để xảy ra trường hợp xử lý thông tin chậm trễ).

- Phối hợp Viễn thông Đồng Nai tổ chức tập huấn cho cán bộ đầu mối tại phường, xã thực hiện theo quy trình thao tác trên phần mềm đảm bảo các tiêu chí

đã được UBND tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn tại Văn bản số 10367/UBND-HCC ngày 26/8/2021.

- Đối với các thông tin tiếp nhận, qua xác minh xác định là thông tin không chính xác (thông tin ảo), yêu cầu UBND huyện chỉ đạo, phối hợp Công an huyện xem xét xử lý theo quy định.

- Đối với những phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết, đề nghị UBND các huyện, thành phố tổng hợp, kịp thời trao đổi với Văn phòng UBND tỉnh, Tổng đài 1022 để chuyển các Sở, ngành có liên quan xử lý, hỗ trợ giải thích cho người dân theo quy định.

6. Giao Viễn thông Đồng Nai

- Tiếp tục duy trì hoạt động của Tổng đài 1022 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.

- Tiếp tục phối hợp Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, giám sát hoạt động Tổng đài 1022, kịp thời báo cáo xử lý các vấn đề phát sinh; phối hợp UBND các huyện, thành phố xử lý các vướng mắc trong quá trình thao tác trên phần mềm, đảm bảo thông tin được cập nhật chính xác, kịp thời. Đồng thời, chỉ đạo các Tổng đài viên lưu ý. Khi tiếp nhận phải cập nhật đầy đủ, chính xác (tránh cuộc gọi ảo) trước khi chuyển cho các đơn vị, địa phương xử lý (Thông tin gồm: Tên, số điện thoại, địa chỉ và lĩnh vực yêu cầu).

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;
- Các Sở: Công Thương, Nội vụ, Tài chính,
Giao thông vận tải, Thông tin và Truyền thông;
- Bảo hiểm xã hội;
- Cổng Thông tin điện tử;
- Tổng đài 1022;
- Lưu: VT, HCC, KTN, KGVX, HCTC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoàng