

Số: ~~771~~/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày **06** tháng 02 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc vận hành chính thức kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính qua ứng dụng Zalo

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan Nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 29 tháng 6 năm 2022 của UBND Thành phố về khắc phục, cải thiện nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân trên địa bàn Thành phố;

Căn cứ Kế hoạch số 192/KH-UBND ngày 08 tháng 7 năm 2022 của UBND Thành phố về cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022 của thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND Thành phố tại Tờ trình số **05**/TTr-VP ngày **03**/2/2023

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Đưa vào vận hành chính thức Kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (PAKN) của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính qua ứng dụng Zalo



(sau đây gọi tắt là Kênh tiếp nhận PAKN qua ứng dụng Zalo) kể từ **ngày 10/2/2023** với địa chỉ truy cập khai thác, sử dụng tại địa chỉ **Zalo Official Account “Phản ánh kiến nghị thành phố Hà Nội”**.

Điều 2. Xác định mục tiêu lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước từ Thành phố đến cơ sở. UBND Thành phố yêu cầu:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, các xã, phường, thị trấn trên địa bàn Thành phố tổ chức triển khai thực hiện trên địa bàn đơn vị; tổ chức công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn người dân thực hiện các nội dung PAKN qua ứng dụng Zalo; chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các PAKN về quy định hành chính được gửi đến thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị theo quy định.

2. Giao Văn phòng UBND Thành phố chủ trì:

- Vận hành kỹ thuật, đảm bảo Kênh tiếp nhận PAKN qua ứng dụng Zalo kết nối hệ thống cơ sở dữ liệu phản ánh kiến nghị tại trụ sở UBND Thành phố hoạt động ổn định, thông suốt, an toàn, bảo mật theo quy định; kết nối, liên thông chia sẻ dữ liệu với Hệ thống tiếp nhận và xử lý PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ quản lý.

- Tổ chức hướng dẫn khai thác, sử dụng cho các cán bộ, công chức, viên chức làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố đảm bảo công tác tiếp nhận, giải quyết các thông tin PAKN của người dân được gửi từ ứng dụng Zalo nhanh chóng, kịp thời; tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị trong quá trình khai thác sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp; xây dựng, trình UBND Thành phố ban hành quy chế quản lý, vận hành nhằm khai thác, sử dụng hiệu quả Kênh tiếp nhận PAKN qua ứng dụng Zalo.

3. Giao Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, bố trí hạ tầng kỹ thuật phục vụ công tác quản lý, vận hành và duy trì hệ thống cơ sở dữ liệu phản ánh kiến nghị hiện đang vận hành trên hạ tầng kỹ thuật tại trụ sở UBND Thành phố tuân thủ các quy định về bảo đảm an toàn, an ninh mạng theo các quy định của pháp luật hiện hành.


4. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ đồng thời đưa vào đánh giá, chấm điểm về cải cách hành chính hàng năm tại các cơ quan, đơn vị.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND Thành phố; Thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch UBND các



xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- TTTU, HĐND TP, Đoàn ĐBQH TP;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VP Thành ủy, VP Đoàn ĐBQH và HĐND TP;
- Các sở, ban, ngành, đơn vị trực thuộc TP;
- UBND các quận, huyện, thị xã và xã, phường, thị trấn;
- VPUB: CVP, các PCVP, phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, THCB. 



CHỦ TỊCH

Trần Sỹ Thanh 



