

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Tái cấu trúc mạng lưới và nâng cao hiệu quả hoạt động của các Đại lý dịch vụ công trực tuyến thành phố Hà Nội

I. SỰ CẦN THIẾT

Thực hiện Đề án số 02/ĐA-TTPVHCC ngày 18/12/2024 và Kế hoạch số 01/KH-TTPVHCC ngày 16/01/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công, mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến đã mang lại nhiều kết quả tích cực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đặc biệt là người cao tuổi, giảm tải cho Bộ phận Một cửa, tiết kiệm thời gian, chi phí và tạo thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ công.

Tuy nhiên, quá trình triển khai cho thấy còn tồn tại bất cập danh mục thủ tục chưa phù hợp, hạ tầng công nghệ thông tin thiếu đồng bộ, thói quen sử dụng dịch vụ trực tuyến của người dân, doanh nghiệp còn hạn chế, sự phối hợp giữa các đơn vị chưa chặt chẽ. Vì vậy, cần thiết ban hành Kế hoạch nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các Đại lý trong giai đoạn tiếp theo.

II. MỤC TIÊU

- Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các Đại lý theo đúng chỉ đạo của Thành phố, bảo đảm triển khai thực chất, hiệu quả.
- Rà soát, sắp xếp lại mạng lưới, đảm bảo người dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận dịch vụ công trong phạm vi bán kính tối đa 5km.
- Hoàn thiện danh mục thủ tục hành chính thiết yếu, tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được hướng dẫn tại Đại lý, nhằm tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của Thành phố.
- Tăng cường xã hội hóa, chuyển giao cho doanh nghiệp đảm nhiệm một số dịch vụ hành chính công, giảm tải áp lực cho cơ quan nhà nước.
- Nâng cao chất lượng phục vụ, phấn đấu đạt mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp tối thiểu 95%.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Hoàn thiện cơ sở pháp lý và quy trình

- Rà soát, sửa đổi quy chế phối hợp, quy trình nghiệp vụ, bổ sung quy trình số hóa và hướng dẫn trực tuyến;
- Rà soát, cập nhật và ban hành danh mục thủ tục hành chính thiết yếu để áp dụng thống nhất tại tất cả các Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

2. Chuẩn hóa mô hình và cơ sở vật chất

Tổ chức xây dựng mô hình Đại lý mẫu làm cơ sở triển khai thống nhất; đồng thời ban hành bộ tiêu chí thiết kế cùng danh mục máy móc, trang thiết bị tối thiểu, bảo đảm tính chuyên nghiệp, hiện đại và đồng bộ trong quá trình phục vụ.

3. Tổ chức lại và mở rộng mạng lưới Đại lý

- Tiến hành rà soát, đánh giá toàn bộ các điểm Đại lý hiện có, trên cơ sở đó đề xuất phương án duy trì, sắp xếp lại hoặc chấm dứt hoạt động đối với những điểm không còn đáp ứng yêu cầu.

- Đồng thời, nghiên cứu mở rộng mạng lưới Đại lý, gắn với việc triển khai mô hình cộng tác viên dịch vụ công, nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách thuận lợi, hiệu quả hơn.

4. Đào tạo, nâng cao chất lượng nhân sự

- Tổ chức các khóa tập huấn chuyên sâu nhằm bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng hành chính, công nghệ thông tin và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ nhân sự tại các Đại lý.

- Thành lập nhóm hỗ trợ kỹ thuật và quản lý để thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kịp thời giải quyết khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành các Đại lý.

5. Giám sát, đánh giá và cải tiến chất lượng

- Thành lập đoàn kiểm tra để thực hiện công tác giám sát thường xuyên và đột xuất, bảo đảm kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót trong hoạt động của các Đại lý.

- Ứng dụng đồng bộ các giải pháp công nghệ trong việc giám sát, gồm: hệ thống đánh giá trực tuyến, bản đồ số mạng lưới Đại lý, chatbot/callbot hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

- Sử dụng kết quả giám sát làm căn cứ đánh giá, xem xét khen thưởng đối với các Đại lý hoạt động hiệu quả, đồng thời xử lý hoặc chấm dứt hoạt động đối với các Đại lý không đáp ứng yêu cầu.

6. Công tác truyền thông

- Đẩy mạnh truyền thông qua báo chí, đài truyền hình, hệ thống thông tin cơ sở và các kênh số (website, mạng xã hội, ứng dụng iHanoi).

- Biên soạn tài liệu, video, áp phích hướng dẫn; kết hợp tổng đài 1022, 19001009 và các tiện ích công nghệ hỗ trợ 24/7.

7. Tổng kết, đánh giá

Dự kiến trong Quý IV năm 2025, Trung tâm sẽ tổ chức tổng kết, đánh giá toàn diện quá trình triển khai Kế hoạch, lập báo cáo chi tiết trình UBND Thành phố để xem xét, chỉ đạo hoạt động của các Đại lý trong năm tiếp theo.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa: Là đơn vị chủ trì, chịu trách nhiệm toàn diện trong việc tổ chức triển khai Kế hoạch; có nhiệm vụ tham mưu xây dựng và hoàn thiện cơ sở pháp lý, quy chế, quy trình liên quan; chủ trì việc rà soát, sắp xếp, tổ chức lại mạng lưới Đại lý dịch vụ công trực tuyến; phối hợp tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho nhân sự tại các Đại lý; đồng thời thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động; tổng hợp kết quả và định kỳ báo cáo Ban Giám đốc Trung tâm.

2. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng: Là đơn vị đầu mối thực hiện công tác truyền thông, tuyên truyền về hoạt động của các Đại lý dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong quá trình sử dụng dịch vụ công; tiếp nhận, tổng hợp và chuyển các phản ánh, kiến nghị, khó khăn vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để kịp thời xử lý, giải quyết.

3. Phòng Hành chính - Quản trị: Bảo đảm và phân bổ kinh phí đồng thời hướng dẫn các đơn vị được giao nhiệm vụ tại kế hoạch này xây dựng dự toán triển khai thực hiện.

4. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính: Chủ trì, tham mưu xây dựng danh mục thủ tục hành chính được cung cấp tại các Đại lý dịch vụ công, bảo đảm lựa chọn hợp lý, phù hợp với nhu cầu thực tế của người dân và doanh nghiệp.

5. Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng: Có trách nhiệm bảo đảm vận hành an toàn, ổn định hạ tầng công nghệ thông tin; duy trì, quản lý hệ thống kỹ thuật; đồng thời thực hiện công tác hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố, bảo trì, nâng cấp phần mềm và các ứng dụng phục vụ hoạt động của Trung tâm

6. Các Chi nhánh trực thuộc Trung tâm

- Chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp, theo dõi và hướng dẫn hoạt động của các Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn được phân công.

- Tổ chức kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định, tiêu chí hoạt động của các Đại lý; kịp thời phát hiện và báo cáo về Trung tâm những tồn tại, hạn chế (nếu có).

- Phối hợp với UBND xã, phường và các đơn vị liên quan trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Đại lý.

- Định kỳ hoặc đột xuất xuất báo cáo kết quả hoạt động của các Đại lý thuộc phạm vi quản lý, gửi về Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa để tổng hợp, trình Ban Giám đốc Trung tâm xem xét, chỉ đạo.

7. Các doanh nghiệp làm Đại lý

- Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân sự đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định; triển khai việc tiếp nhận, hướng dẫn và hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực

tuyến đúng quy trình, bảo đảm chất lượng.

- Thực hiện báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu, trong đó nêu rõ kết quả hoạt động, số lượng hồ sơ tiếp nhận, tình hình giải quyết, phản ánh của người dân, doanh nghiệp và kiến nghị, đề xuất.

- Tổ chức tự đánh giá chất lượng phục vụ thông qua phiếu khảo sát hoặc hệ thống đánh giá trực tuyến; tổng hợp, gửi kết quả về Trung tâm để theo dõi, giám sát.

- Cam kết duy trì và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; phấn đấu đạt chỉ tiêu tối thiểu 95% mức độ hài lòng theo tiêu chí Thành phố ban hành.

- Phối hợp với Chi nhánh trực thuộc Trung tâm và UBND xã, phường trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện

8. Đề nghị UBND xã, phường: Phối hợp tuyên truyền, thông tin rộng rãi đến người dân về việc triển khai các điểm Đại lý trên địa bàn, đồng thời hướng dẫn để người dân, doanh nghiệp biết, chủ động đến các điểm Đại lý thực hiện thủ tục hành chính qua môi trường điện tử.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Bảo đảm từ ngân sách Thành phố và các nguồn hợp pháp khác; khuyến khích xã hội hóa, lồng ghép với các chương trình, Đề án liên quan.

VI. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Các Phòng, đơn vị, Chi nhánh thuộc Trung tâm được giao nhiệm vụ có trách nhiệm tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung theo Kế hoạch; định kỳ hoặc khi có yêu cầu báo cáo gửi về Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa để tổng hợp, tham mưu và trình Ban Giám đốc Trung tâm xem xét, chỉ đạo theo đúng quy định.

Kế hoạch này là căn cứ để các đơn vị tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả hoạt động Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố. Đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp chặt chẽ trong quá trình thực hiện, kịp thời báo cáo những khó khăn, vướng mắc về Trung tâm để tổng hợp, tham mưu giải quyết./.

Nơi nhận:

- BGĐ Trung tâm PVHCC;
- UBND xã, phường;
- Các phòng: HT-QT, TCT & TCBPMC;
- Trung tâm QTHT&PTUD, Trung tâm CSKH;
- Các Chi nhánh trực thuộc Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT. Tấn

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang