

Số: /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc vận hành Tổng đài thông minh (AI) hỗ trợ trả lời tự động cho nền tảng ứng dụng iHanoi và hệ thống giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp”

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22/06/2023;

Căn cứ Luật Viễn thông số 24/2023/QH15 ngày 24/11/2023;

Căn cứ Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15 ngày 30/11/2024;

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22/10/2025 của Chính phủ quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;

Căn cứ Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/8/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Văn bản hợp nhất số 10271/VBHN-VPCP ngày 27/9/2017 của Văn phòng Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị quyết số 18/NQ-TU ngày 30/12/2022 của Thành ủy về chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 13/2023/QĐ-UBND ngày 27/6/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 6399/QĐ-UBND ngày 12/12/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc giao chỉ tiêu Kế hoạch phát triển kinh tế – xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2025 của thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Tờ trình số 149/TTr-TTPVHCC ngày 10 tháng 11 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Đưa vào vận hành Tổng đài thông minh (AI) hỗ trợ trả lời tự động cho nền tảng ứng dụng iHanoi và hệ thống giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố (sau đây gọi là “Tổng đài thông minh (AI)”) kể từ ngày 01/12/2025.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị trực thuộc Thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường trên địa bàn Thành phố:

a) Tổ chức triển khai thực hiện, tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng các tính năng của Tổng đài thông minh (AI);

b) Phân công, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định;

c) Sử dụng kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trong công tác đánh giá, phân loại, bình xét thi đua, khen thưởng theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm cung cấp, cập nhật kịp thời và đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của toàn bộ dữ liệu nghiệp vụ liên quan đến thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý nhằm đảm bảo nguồn dữ liệu đầu vào trí tuệ nhân tạo (AI).

2. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công:

a) Chủ trì, quản lý, quản trị, triển khai, vận hành Tổng đài thông minh (AI) trên địa bàn Thành phố;

b) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan ban hành Quy chế vận hành hệ thống Tổng đài thông minh (AI);

c) Hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật, đào tạo vận hành, khai thác, sử dụng cho các cơ quan, đơn vị; hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện quy trình tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, phân công xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua Tổng đài thông minh (AI);

d) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành cung cấp dữ liệu về thủ tục hành chính và các nội dung liên quan, đảm bảo xây dựng, hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu trí tuệ nhân tạo (AI) đầy đủ, chính xác;

e) Chủ trì, đầu mối tiếp nhận, phân loại và luân chuyển phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dưới dạng bản ghi dữ liệu cuộc gọi tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý;

f) Định kỳ ngày 25 hằng tháng tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trên toàn địa bàn Thành phố, báo cáo Chủ tịch UBND Thành phố, đồng thời gửi Sở Nội vụ để phục vụ công tác kiểm tra công vụ người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, công khai trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố;

g) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tuyên truyền lợi ích khi tham gia sử dụng Tổng đài thông minh (AI) trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân hiểu, đồng thuận và tự nguyện tham gia.

3. Giao Sở Nội vụ: Thường xuyên tổ chức kiểm tra công vụ trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, phân công xử lý, xử lý các phản ánh, kiến nghị, chất lượng xử lý các phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Thành phố thông qua Tổng đài thông minh (AI), trên cơ sở đó tham mưu UBND Thành phố đánh giá trách nhiệm công vụ, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Thành phố bảo đảm công khai, minh bạch.

4. Giao Công an thành phố Hà Nội:

a) Chủ trì đảm bảo an toàn thông tin bảo mật, an toàn mạng cho hệ thống hạ tầng kỹ thuật, phục vụ triển khai vận hành Tổng đài thông minh (AI) ổn định, thông suốt;

b) Hướng dẫn xây dựng hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn hệ thống; thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với Tổng đài thông minh (AI);

c) Đầu mối chủ trì, chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ trực thuộc phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị liên quan kết nối, liên thông giữa Tổng đài thông minh (AI) với các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, ứng dụng theo chuyên ngành quản lý và các thông tin, dữ liệu liên quan khác khi đáp ứng đủ các điều kiện về bảo mật, an toàn thông tin theo quy định.

5. Giao Sở Khoa học và Công nghệ:

a) Phối hợp với Công an thành phố Hà Nội, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị có liên quan về triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin cho Tổng đài thông minh (AI) theo quy định;

c) Hỗ trợ kỹ thuật trong việc kết nối Tổng đài thông minh (AI) với Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu Thành phố (LGSP) phục vụ liên thông, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin dùng chung khác của Thành phố.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đơn vị thành phố Hà Nội; Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- TTTU, HĐND TP, Đoàn ĐBQH Tp; |(đề b/c)
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VP Thành ủy, VP Đoàn ĐBQH và HĐND TP;
- Ban Tuyên giáo Thành ủy;
- Các Sở, ban, ngành, đơn vị trực thuộc TP;
- UBND các xã, phường;
- VPUB: CVP, các PCVP, phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Việt Dũng