

## QUY CHẾ

### Quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống 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

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND thành phố Hà Nội)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về phương pháp, cách thức quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống 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 (sau đây gọi tắt là “Tổng đài thông minh (AI)”) thông qua các kênh tương tác và Hệ thống quản lý công việc.

2. Quy chế này quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố Hà Nội gồm: Phản ánh, kiến nghị hiện trường; phản ánh, kiến nghị về thực hiện thủ tục hành chính.

3. Quy chế này không áp dụng đối với nội dung khiếu nại, tố cáo và các nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường; các đơn vị, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trực thuộc Thành phố (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị); cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị và tham gia tương tác thông qua Tổng đài thông minh (AI).

### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hệ thống Tổng đài thông minh (AI) là hệ thống nền tảng trí tuệ nhân tạo tích hợp với tổng đài thoại truyền thống, kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố nhằm phục vụ yêu cầu của người dân và doanh nghiệp thông qua các kênh tương tác, gồm: tra cứu tình trạng hồ sơ bằng mã số; tư vấn, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, phân luồng

phản ánh, kiến nghị và cập nhật kết quả xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Thành phố; chuyên cuộc gọi đến tổng đài viên theo yêu cầu của người dân, doanh nghiệp.

2. Phản ánh, kiến nghị hiện trường là việc cá nhân, tổ chức gửi thông tin phản ánh từ hiện trường nơi phát sinh sự việc, hành vi thực tế cần xử lý nhằm mục đích đảm bảo an ninh an toàn, trật tự công cộng, đảm bảo trật tự đô thị, an toàn giao thông, vệ sinh môi trường, an toàn phòng cháy chữa cháy, giữ gìn văn hóa nơi công cộng, văn hóa nơi công sở,... *(trừ các trường hợp là đơn khiếu nại, tố cáo, các tranh chấp giữa các bên)* đến cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố thông qua Tổng đài thông minh (AI).

3. Phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính là việc cá nhân, tổ chức gửi thông tin phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong giải quyết thủ tục hành chính; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

4. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị là cơ quan, đơn vị thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo phân công, điều phối xử lý của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ.

5. Cán bộ xử lý phản ánh, kiến nghị là cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị được cấp có thẩm quyền phân công, phân quyền xử lý phản ánh, kiến nghị.

6. Cán bộ phân luồng phản ánh, kiến nghị là cán bộ, viên chức, người lao động được cấp có thẩm quyền phân công thực hiện phân luồng, điều phối phản ánh, kiến nghị tới cơ quan xử lý theo chức năng, nhiệm vụ.

7. Bảo mật thông tin tổ chức, cá nhân là toàn bộ thông tin của các tổ chức, cá nhân tham gia phản ánh, kiến nghị trực tiếp với các cấp chính quyền Thành phố được bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

8. Tổng đài viên AI là trợ lý ảo thông minh được xây dựng bằng công nghệ trí tuệ nhân tạo, có khả năng thay thế hoặc hỗ trợ tổng đài viên trong việc tiếp nhận cuộc gọi thoại từ người dân thông qua hệ thống Tổng đài thông minh (AI).

9. Tổng đài viên là nhân viên trực tổng đài thực hiện tiếp nhận các yêu cầu của người gọi trong trường hợp tổng đài viên AI không xử lý được nội dung yêu cầu hoặc người gọi yêu cầu trao đổi trực tiếp với tổng đài viên theo chức năng quy định tại Khoản 1 Điều này.

10. Hệ thống quản lý công việc là hệ thống quản lý phiếu ghi yêu cầu của người gọi trên mỗi lần tương tác và phân luồng xử lý phiếu ghi đến cơ quan có thẩm quyền khi người dân gọi đến tổng đài gửi phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng**

1. Hệ thống Tổng đài thông minh (AI) được xây dựng, quản trị, quản lý và vận hành tập trung, thống nhất trên toàn Thành phố.

2. Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị là thành phần không thể tách rời của hệ thống Tổng đài thông minh (AI), quản lý tập trung thông tin, quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị trong các cơ quan Nhà nước.

3. Quy trình tiếp nhận, phân công và xử lý các phản ánh, kiến nghị cần cụ thể, rõ ràng, thống nhất, khách quan, trung thực, đúng thẩm quyền và được thực hiện qua hệ thống Tổng đài thông minh (AI). Đảm bảo các chức năng phản ánh, kiến nghị đơn giản, dễ hiểu, thuận tiện, tạo điều kiện tốt nhất cho cá nhân, tổ chức trong quá trình vận hành, khai thác và sử dụng hệ thống Tổng đài thông minh (AI).

4. Tuân thủ các quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ thông tin dữ liệu của cá nhân, tổ chức và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

5. Đảm bảo vận hành hệ thống Tổng đài thông minh (AI) hoạt động thông suốt, ổn định 24 giờ/ngày, 07 ngày/tuần đáp ứng nhu cầu tương tác giữa cá nhân, tổ chức với các cấp chính quyền Thành phố; cung cấp các dịch vụ theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định.

6. Hệ thống Tổng đài thông minh (AI) phải được thiết kế, vận hành bảo đảm khả năng tích hợp và tương thích cao với các hệ thống thông tin khác của Thành phố nhằm tận dụng tối đa dữ liệu, nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp.

7. Hệ thống Tổng đài thông minh (AI) phải được cập nhật cơ sở dữ liệu, đào tạo thường xuyên nhằm nâng cao chất lượng trả lời, độ chính xác nhận diện ý định người gọi và khả năng hiểu ngôn ngữ tự nhiên.

#### **Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày bằng tiếng Việt, diễn đạt dễ hiểu, rõ ràng và đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan.

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị phải cung cấp đầy đủ thông tin về danh tính của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị (căn cước công dân, số điện thoại...); sự việc, thời gian, địa điểm phản ánh rõ ràng, trung thực, chính xác.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị thủ tục hành chính:

Thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý theo quy định tại Điều 13, Điều 14 và Điều 15 tại Quyết định số 13/2023/QĐ-UBND ngày 27/6/2023 của UBND Thành phố và hướng dẫn tại Quy chế này.

4. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của nội dung phản ánh, kiến nghị.

5. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị cần bảo đảm an toàn thông tin của cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 6. Điều kiện phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu**

##### **1. Điều kiện đáp ứng yêu cầu**

Điều kiện xác định phản ánh, kiến nghị đảm bảo khi đáp ứng đồng thời các tiêu chí sau:

a) Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận thông qua Tổng đài thông minh (AI) bảo đảm đầy đủ, chính xác thông tin theo yêu cầu tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 5 Quy chế này.

b) Sự việc, thời gian, địa điểm phản ánh, kiến nghị cần cụ thể, chính xác, rõ ràng để thuận tiện trong việc xác minh, xử lý phản ánh, kiến nghị.

##### **2. Các điều kiện không đáp ứng yêu cầu**

a) Thông tin phản ánh không đầy đủ hoặc không chính xác theo quy định tại Khoản 1 Điều 6, Khoản 1 và Khoản 2 Điều 5 của Quy chế này.

b) Thông tin phản ánh bị trùng lặp với nội dung phản ánh của cá nhân, tổ chức khác đã được tiếp nhận trước đó.

c) Thông tin phản ánh, kiến nghị có tính chất quảng cáo; bịa đặt thông tin; xúc phạm cơ quan, tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Tổng đài viên AI thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua kênh tương tác theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Quy chế này; đồng thời, ghi nhận nội dung phản ánh, kiến nghị vào phiếu ghi dưới dạng văn bản đính kèm tệp ghi âm cuộc gọi trên Hệ thống quản lý công việc, tự động đặt trạng thái “Mới tạo” và cung cấp mã số theo dõi phản ánh, kiến nghị. Tổng đài viên AI có thể yêu cầu người gọi cung cấp thêm một số thông tin để làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị nếu cần thiết.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị do cá nhân, tổ chức cung cấp, tổng đài viên AI thực hiện tiếp nhận nội dung và chủ động trao đổi, gọi mở, hướng dẫn nhằm thu thập các thông tin cần thiết theo quy định tại Điều 6 của Quy chế này. Trong quá trình tiếp nhận, tổng đài viên AI sử dụng tối đa các thông tin liên quan để làm

rõ nội dung phản ánh, kiến nghị bao gồm thời gian, địa điểm, đối tượng, nội dung sự việc và các thông tin cần thiết khác.

3. Phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu quy định tại Điều 6 Quy chế này thuộc thẩm quyền xử lý và phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị thì xử lý theo quy định tại Khoản 2 Điều này.

### **Điều 8. Phân luồng phản ánh, kiến nghị**

Trong thời gian 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi phiếu ghi yêu cầu được cập nhật trên hệ thống, cán bộ phân luồng phản ánh, kiến nghị tiến hành chuyển phiếu ghi yêu cầu đến cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Cơ quan tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo 05 bước sau:

a) Bước 1: Các cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống quản lý công việc. Ngay sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan xử lý chuyển trạng thái phiếu ghi yêu cầu thành “Đang xử lý”.

b) Bước 2: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc đối tượng áp dụng của Quy chế này điều phối, giao cá nhân/tổ chức là các phòng chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Bước 3: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị nghiên cứu, tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cách thức xử lý.

d) Bước 4: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị duyệt và cập nhật trạng thái xử lý phiếu ghi yêu cầu công việc thành “Đã hoàn thành”.

2. Trường hợp phản ánh có mức độ phức tạp, có sự tham gia của các cơ quan, đơn vị cùng cấp hoặc tương đương:

a) Tại bước 1 của Khoản 1 Điều này: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị sau khi thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên hệ thống; đồng thời gửi yêu cầu đến cơ quan, đơn vị cùng cấp phối hợp tham gia xử lý bằng chức năng “Thêm đơn vị liên quan” trên Hệ thống quản lý công việc.

b) Các cơ quan phối hợp tham gia xử lý thực hiện các bước theo Khoản 1 Điều này; cập nhật kết quả trả lời bằng cách tương tác vào phiếu ghi yêu cầu công việc cụ thể.

c) Kết quả trả lời được cơ quan chủ trì tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị tổng hợp từ cơ quan, đơn vị phối hợp gửi về để thống nhất và cập nhật trạng thái xử lý vào phiếu ghi yêu cầu công việc.

3. Trường hợp phản ánh cần được chuyển đến cơ quan, đơn vị không có thẩm quyền xử lý:

Tại bước 1 của Khoản 1 Điều này: Thủ trưởng cơ quan, đơn vị sau khi thực hiện kiểm tra thông tin phản ánh, kiến nghị trên hệ thống; gửi yêu cầu chuyển tiếp

phiếu ghi yêu cầu phản ánh, kiến nghị tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý bằng chức năng “Thay đổi đơn vị tiếp nhận” trên Hệ thống quản lý công việc.

#### 4. Phân loại mức độ phản ánh, kiến nghị

- Mức độ ưu tiên cao: Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến thiên tai, dịch bệnh, tai nạn, trộm cướp, mất an toàn, an ninh, trật tự... có tính chất nguy hiểm, cần xử lý khẩn cấp.

- Mức độ phức tạp: Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị khác tham gia xử lý hoặc các vấn đề xử lý cần tuân thủ trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.

- Mức độ bình thường: Các trường hợp phản ánh, kiến nghị có tính chất khác.

#### 5. Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị:

- Mức độ ưu tiên cao: Thực hiện trong 04 (bốn) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý.

+ Mức độ phức tạp: Thực hiện không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý; trong trường hợp cần xử lý theo quy trình, thủ tục được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật của các lĩnh vực liên quan, cho phép gia hạn thời gian xử lý nhưng không quá 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý.

+ Mức độ bình thường: Thực hiện không quá 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận giao xử lý.

6. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra, cán bộ đầu mối của cơ quan xử lý phải cập nhật thông tin xử lý trên Hệ thống quản lý công việc về thời gian hoàn tất giải quyết cụ thể.

7. Trường hợp cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị không đúng thời gian quy định thì phản ánh, kiến nghị sẽ được cập nhật ở trạng thái quá hạn (đang chờ xử lý) vào Hệ thống quản lý công việc và được báo cáo tới cấp có thẩm quyền để xem xét, chỉ đạo xử lý.

### **Điều 10. Cập nhật trạng thái và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm cập nhật đầy đủ kết quả xử lý cùng tài liệu đính kèm chứng minh kết quả (dưới dạng hình ảnh hiện trường trước và sau khắc phục, văn bản trả lời hoặc các tài liệu khác có giá trị chứng minh) vào phiếu ghi yêu cầu trên Hệ thống quản lý công việc trước khi thay đổi trạng thái phiếu thành “Đã hoàn thành”.

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý hoặc không đủ cơ sở để xử lý, cơ quan, đơn vị phải cập nhật lý do cụ thể và đính kèm tài liệu liên quan (nếu có) trước khi chuyển trạng thái phiếu ghi yêu cầu thành “Từ chối”.

3. Trường hợp cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị không đính kèm tài liệu chứng minh kết quả xử lý hoặc đính kèm không đúng quy định khi thay đổi trạng thái phiếu ghi yêu cầu sẽ bị coi là không tuân thủ quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 11. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị (họ và tên người gọi, số điện thoại, thời gian gọi, nội dung phản ánh, thời gian xử lý, nội dung xử lý, đơn vị xử lý, kết quả xử lý, tệp ghi âm...) được trích xuất từ hệ thống Tổng đài thông minh (AI) làm cơ sở báo cáo, đánh giá, kiểm tra, giám sát định kỳ.

2. Chế độ báo cáo:

a) Báo cáo Tháng: gửi trước ngày 25 hàng tháng.

b) Báo cáo Quý: gửi trước ngày 10 của tháng đầu tiên Quý tiếp theo.

c) Báo cáo Năm: gửi trước ngày 10 tháng 01 Năm tiếp theo.

3. Nội dung báo cáo gồm:

a) Báo cáo về tình hình vận hành Tổng đài thông minh (AI): dữ liệu cuộc gọi; đề xuất, kiến nghị cải thiện (nếu có); đánh giá hiệu quả vận hành tổng đài.

b) Báo cáo về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài thông minh (AI): Số lượng phiếu ghi tiếp nhận; Số lượng phiếu ghi đã điều phối, đang xử lý, đã hoàn thành; Tỷ lệ xử lý đúng hạn, tỷ lệ xử lý quá hạn và lý do...

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, hỗ trợ về quy trình và kỹ thuật cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hà Nội thực hiện theo quy định tại Quy chế này.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan quản trị, quản lý, triển khai và vận hành hệ thống Tổng đài thông minh (AI) đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, hiệu quả 24/7 theo quy định.

3. Chủ trì, đầu mối tiếp nhận và phân luồng phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua hệ thống Tổng đài thông minh (AI); theo dõi tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống quản lý công việc theo quy định tại Quy chế này.

4. Tổng hợp, rà soát, cập nhật danh sách đầu mối cán bộ được phân công quản lý, vận hành, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị sử dụng Tổng đài thông minh (AI).

5. Chủ trì công tác thông tin, tuyên truyền, truyền thông đa phương tiện, đa nền tảng về lợi ích, tính năng và hướng dẫn sử dụng hệ thống Tổng đài thông minh (AI) đến đông đảo người dân, doanh nghiệp Thủ đô.

6. Tổ chức giám sát an toàn thông tin mạng 24/7 cho hệ thống; chủ trì, phối hợp với đơn vị chuyên trách an toàn thông tin để ứng cứu sự cố khi hệ thống bị tấn công mạng, từ chối dịch vụ hoặc lộ lọt dữ liệu.

7. Đầu mỗi tổng hợp, báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền. Tham mưu, đề xuất, báo cáo UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố nhắc nhở, phê bình các cơ quan, đơn vị các trường hợp sau:

- Trường hợp xử lý phản ánh, kiến nghị chưa dứt điểm, để cá nhân, tổ chức phản ánh lặp lại nhiều lần (5 lần trở lên).

- Trường hợp trên 30% phản ánh, kiến nghị trong tháng được đánh giá chậm trễ trong xử lý.

8. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tổ chức kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu nhằm cung cấp cho cơ sở dữ liệu trí tuệ nhân tạo (AI) phục vụ công tác hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

9. Nghiên cứu, xây dựng, phát triển và hoàn thiện, bổ sung các tính năng của hệ thống Tổng đài thông minh (AI) trên cơ sở chỉ đạo của UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố; thực hiện rà soát, xây dựng kế hoạch hàng năm để thực hiện đầu tư, nâng cấp hệ thống Tổng đài thông minh (AI).

10. Phối hợp với Sở Nội vụ thanh tra, kiểm tra công vụ và kịp thời tham mưu đề xuất UBND Thành phố có biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính các cơ quan, đơn vị trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Công an Thành phố**

1. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan về an toàn thông tin triển khai các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin cho hệ thống Tổng đài thông minh (AI) theo quy định.

2. Thực hiện kiểm tra, đánh giá tuân thủ quy định về an toàn thông tin mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân, dữ liệu dân cư tích hợp trên hệ thống theo quy định của pháp luật.

3. Chủ trì điều phối các hoạt động ứng cứu sự cố an ninh mạng; phát hiện, ngăn chặn và xử lý các hành vi lợi dụng hệ thống Tổng đài thông minh (AI) để vi phạm pháp luật, phát tán thông tin sai sự thật, chống phá Nhà nước hoặc xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ**

Phối hợp hướng dẫn Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, hỗ trợ kỹ thuật trong việc kết nối Hệ thống 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 15. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Chủ trì, phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố giúp UBND Thành phố kiểm tra, thanh tra công vụ và kịp thời đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị.

2. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố nghiên cứu, tham mưu cho UBND Thành phố kịp thời biểu dương, khen thưởng cho các tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong công tác tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, kịp thời các phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thành phố.

3. Tham mưu cho UBND Thành phố bổ sung tiêu chí đánh giá kết quả phản ánh kiến nghị tại Quy chế này vào tiêu chí đánh giá xếp hạng cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị; đánh giá thi đua hàng năm đối với người đứng đầu tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Thành phố trong việc xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

### **Điều 16. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

1. Tham mưu UBND Thành phố bố trí ngân sách để thực hiện xây dựng, triển khai, quản lý, vận hành hệ thống Tổng đài thông minh (AI).

2. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách đúng mục đích, đảm bảo nguyên tắc tiết kiệm, hiệu quả, chống lãng phí; hướng dẫn việc thực hiện thanh quyết toán theo quy định.

3. Phối hợp các cơ quan có liên quan tham mưu Thành phố đảm bảo kinh phí tổ chức triển khai thực hiện Quy chế từ nguồn chi thường xuyên ngân sách Thành phố theo quy định.

### **Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

1. Bố trí đầy đủ nguồn lực (con người, cơ sở vật chất,...) để tham gia vận hành, khai thác Hệ thống Tổng đài thông minh (AI) phục vụ việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu theo thẩm quyền và chức năng nhiệm vụ được giao.

2. Có trách nhiệm báo cáo đầy đủ, kịp thời với UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Tổng đài thông minh (AI) theo thẩm

quyền và chức năng nhiệm vụ được giao định kỳ theo tháng, quý, năm và đột xuất khi có yêu cầu (Số lượng phiếu ghi tiếp nhận; Số lượng phiếu ghi đã điều phối, đang xử lý, đã hoàn thành; Tỷ lệ xử lý đúng hạn, tỷ lệ xử lý quá hạn và lý do...).

3. Chủ động cung cấp thông tin, chia sẻ dữ liệu cho cơ sở dữ liệu trí tuệ nhân tạo của hệ thống Tổng đài thông minh (AI) để phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu khai thác thông tin của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thành phố nói riêng, cũng như của các cá nhân, tổ chức trên phạm vi toàn quốc nói chung.

### **Điều 18. Các cá nhân, tổ chức sử dụng Tổng đài thông minh (AI)**

1. Các cá nhân, tổ chức bảo đảm các thông tin phản ánh, kiến nghị của mình cung cấp tuân thủ theo quy định tại Điều 6 Quy chế này; chịu trách nhiệm về nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị bằng số điện thoại được định danh cá nhân.

2. Không được cung cấp, phát tán các thông tin vi phạm Luật An ninh mạng, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước thông qua các kênh tương tác với Tổng đài thông minh (AI).

### **Điều 19. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Các cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, giúp cho các cấp chính quyền Thành phố kịp thời, đúng sự thật, có giá trị giúp các cơ quan quản lý nhà nước phát hiện các vấn đề bất cập, hành vi tiêu cực để xử lý, khắc phục, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác chỉ đạo, điều hành các cấp của Thành phố sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua Tổng đài thông minh (AI) để vụ lợi, gây rối làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cá nhân, cơ quan, đơn vị thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý, phản hồi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, kịp thời được xem xét khen thưởng theo quy định. Trong quá trình xử lý thực hiện có biểu hiện thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy chế về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định.

### **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Trong quá trình thực hiện, trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu trong Quy chế này có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới, thì thực hiện theo quy định của văn bản mới đó.

2. Khi triển khai, thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề vướng mắc phát sinh chưa phù hợp thực tiễn hoặc chưa được quy định rõ trong Quy chế, các cơ quan, đơn vị gửi ý kiến về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng

hợp, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét, điều chỉnh Quy chế cho đảm bảo phù hợp thực tế triển khai./.