

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

## TỜ TRÌNH

### **V/v Phê duyệt Kế hoạch thuê Dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh.

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;*

*Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước ngày 25/6/2015;*

*Căn cứ Nghị định số 163/2016/NĐ-CP ngày 21/12/2016 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Ngân sách nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05/9/2019 của Chính phủ Quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư 40/2017/TT-BTC ngày 28/4/2017 của Bộ Tài chính Quy định chế độ công tác phí, chế độ chi hội nghị;*

*Căn cứ Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số 45/2017/TT-BTTTT ngày 29/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về Quy định tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công nghệ thông tin;*

*Căn cứ Thông tư số 12/2020/TT-BTTTT ngày 29 tháng 5 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc hướng dẫn xác định chi phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước theo phương pháp tính chi phí;*

*Căn cứ Thông tư số 29/2020/TT-BTTTT ngày 28/10/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông Hướng dẫn bổ nhiệm và xếp lương đối với chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công nghệ thông tin;*

*Căn cứ Quyết định số 1688/QĐ-BTTTT ngày 11/10/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc sửa đổi, bổ sung quyết định số 2378/QĐ-BTTTT ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Bộ TTTT công bố định mức chi phí quản lý dự án, chi phí tư vấn đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng ngân sách nhà nước;*

*Căn cứ Công văn số 2589/BTTTT-UDCNTT ngày 24/8/2011 của Bộ*

*Thông tin và Truyền thông về việc Hướng dẫn xác định chi phí phát triển, nâng cấp phần mềm nội bộ;*

*Căn cứ Quyết định số 2768/QĐ-UBND ngày 09/10/2020 của UBND tỉnh về Phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng Công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021-2025”;*

*Căn cứ Quyết định số 774/UBND ngày 24/3/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam v/v Ban hành đề án thí điểm thành lập Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam;*

*Căn cứ Quyết định số 1107/UBND ngày 23/4/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam v/v Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án thí điểm Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam;*

*Căn cứ Quyết định số 2181/QĐ-UBND ngày 04/8/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam về phê duyệt Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh (phiên bản 2.0);*

*Căn cứ Quyết định số 2322/QĐ-UBND ngày 13/8/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam ban hành Ban hành Quy định về trình tự, trách nhiệm lập, thẩm định, trình phê duyệt dự án đầu tư, hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng vốn ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05/9/2019 của Chính phủ, Thông tư số 03/2020/TT-BTTTT, 04/2020/TT-BTTTT ngày 24/02/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông;*

*Căn cứ Công văn số 7976/UBND-TTPVHCC ngày 10/11/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam về việc hoàn thiện Kế hoạch thuê Hệ thống Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022.*

Sở Thông tin và Truyền thông kính trình UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch thuê Dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam, với các nội dung chính như sau:

## **I. Thông tin chung**

**1. Tên hoạt động thuê dịch vụ công nghệ thông tin:** Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

**2. Đơn vị chủ trì thuê dịch vụ:** Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Nam.

**3. Đơn vị tư vấn lập kế hoạch thuê:** Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Quảng Nam.

## **4. Mục tiêu:**

- Xây dựng được kênh chính thức cho việc tiếp nhận xử lý phản ánh, giải đáp thắc mắc của cá nhân, tổ chức nhanh chóng, kịp thời, trách nhiệm, chuyên

nghiệp, tăng cường hiệu quả quản lý giải quyết phản ánh PAKN của người dân đến các cơ quan nhà nước.

- Hỗ trợ tiếp nhận xử lý các phản ánh, kiến nghị, các cá nhân, cơ quan, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cũng như giải đáp thắc mắc của người dân về thủ tục hành chính một cách nhanh nhất, chính xác nhất thông qua tổng đài 1022.

- Giảm thiểu tối đa thời gian, đơn giản hóa quy trình, cách gửi cũng như tiếp nhận, xử lý yêu cầu, thắc mắc hay các phản ánh của người dân thông qua tổng đài.

- Hỗ trợ người dân có đủ kênh giao tiếp với chính quyền, hạn chế tình trạng quan liêu, nhũng nhiễu tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tiết kiệm thời gian đi lại của công dân, tiết kiệm thời gian xử lý của cán bộ nhà nước, tiết kiệm thời gian chuyển giao giữa ban các ban ngành liên quan, tiết kiệm nhân lực tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

## **5. Nội dung và quy mô**

- Thuê Hệ thống Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam (gồm Hệ thống hỗ trợ khách hàng dựa trên IP (IP Contact Center - IPCC).

- Thuê vận hành phần mềm.

- Thuê hạ tầng công nghệ thông tin (server), thiết bị, đường truyền, xây dựng CSDL câu hỏi/trả lời.

- Hệ thống khai thác hệ thống tổng đài: thuê nhân sự và các chi phí liên quan đến nhân sự; thuê phòng làm việc, ...;

- Phân bổ và duy trì đầu số 1022.

## **6. Địa điểm và cơ quan, đơn vị sử dụng**

Hệ thống Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Quảng Nam được triển khai trên địa bàn tỉnh Quảng Nam và sử dụng hạ tầng của đơn vị cung cấp dịch vụ.

## **7. Dự toán**

- Chi phí triển khai hệ thống: **2.281.240.000 đồng**.

- + Chi phí thuê dịch vụ CNTT thanh toán đầu kỳ: 619.533.000 đồng.

- + Chi phí vận hành phần mềm: 198.130.000 đồng.

- + Chi phí thuê hạ tầng CNTT: 1.127.611.000 đồng.

- + Chi phí thuê thiết bị: 165.902.000 đồng.

- + Chi phí thuê đường truyền: 116.899.000 đồng.
- + Chi phí xây dựng CSDL câu hỏi/Trả lời hệ thống: 53.162.000 đồng.
- Chi phí tư vấn: **63.777.000 đồng.**
- Chi phí khác: **2.331.176.000 đồng.**
  - + Chi phí khai thác tổng đài hàng năm: 2.118.326.000 đồng.
  - + Phí phân bổ đầu số 1022: 350.000đồng.
  - + Chi phí duy trì đầu số 1022: 212.500.000 đồng.
- Chi phí dự phòng: **696.638.000 đồng**

**Tổng chi phí: 5.372.831.000 đồng**

(Số tiền bằng chữ: Năm tỷ ba trăm bảy mươi hai triệu tám trăm ba mươi một ngàn đồng chẵn.).

*(Kèm theo Bảng Dự toán thuê dịch vụ CNTT Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam).*

## **8. Nguồn vốn**

Nguồn ngân sách tỉnh.

## **9. Thời gian thực hiện**

Thời gian thực hiện: 36 tháng (Năm 2022-2025).

## **II. Hồ sơ trình phê duyệt**

- Dự thảo quyết định Phê duyệt Kế hoạch thuê Dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

- Cuốn thuyết minh Kế hoạch thuê Dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

- Tờ trình số 398/TTr-TTPVHCC ngày 10/12/2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công đề nghị thẩm định, phê duyệt Kế hoạch thuê Dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

- Tờ trình số 21/TTr-TTPVHCC ngày 09/3/2022 của Trung tâm Phục vụ hành chính công đề nghị thẩm định, phê duyệt Kế hoạch thuê Dịch vụ công nghệ thông tin và dự toán chi tiết Hệ thống Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam (lần 2).

- Công văn số 236/STC-HCSN ngày 26/01/2022 của Sở Tài chính tỉnh Quảng Nam về việc góp ý Đề cương, dự toán Kế hoạch thực hiện Hệ thống

thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

- Báo cáo thẩm định số 262/TĐ-STTTT ngày 25/3/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông về Kết quả thẩm định Kế hoạch thuê Dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam.

Vậy Sở Thông tin và Truyền thông kính trình UBND tỉnh xem xét phê duyệt Kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Quảng Nam

*(Tờ trình này thay thế Tờ trình 70/TTr-STTTT ngày 31/3/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông).*

Kính trình./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Giám đốc Sở (để b/c);
- Sở Tài chính (để phối hợp);
- Lưu: VT, CNTT&BCVT(Kiều).

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**