

TẬP ĐOÀN  
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG  
VIỆT NAM  
**VIỆN THÔNG HẢI PHÒNG**

Số: 1209/VNPT-HP-CNTT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hải Phòng, ngày 28 tháng 5 năm 2024

V/v Báo cáo đề xuất triển khai một số  
nhiệm vụ cho Tổng đài 1022

**ĐẾN** Số: 18555  
Ngày: 29/05/2024  
Chuyển: .....  
Số và ký hiệu HS: .....

Kính gửi: Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

| ĐƠN VỊ          | CHỨC VỤ  | CHỮ KÝ |
|-----------------|----------|--------|
| CT N.V.Tùng     | Chủ tịch |        |
| PCT TT L.A.Quân | Trì      |        |
| PCT L.K.Nam     | Giám đốc |        |
| PCT N.Đ.Thọ     |          |        |
| PCT H.M.Cường   |          |        |
| CVP T.H.Kiên    |          |        |
| PCVP T.V.Thiện  |          |        |
| PCVP P.A.Tuấn   |          |        |
| PCVP P.H.Hoàng  |          |        |
| P. XDGTCT       |          |        |
| P. VX           |          |        |
| P. NNTNMT       |          |        |
| P. TCNS         |          |        |
| P. NC&KTGS      |          |        |
| P. TH           |          |        |
| P. KSTTHC       |          |        |
| VP BCSD         |          |        |
| BAN TCD         |          |        |
| P. HCTC         |          |        |
| P. QTTV         |          |        |
| CTTĐT           |          |        |
| TTHN & NKTP     |          |        |

Đính kèm văn bản số 3273/VP-KSTTHC của Ủy ban nhân dân thành phố ngày 28/12/2023 về việc đưa vào vận hành Hệ thống Tổng đài 1022 trên địa bàn thành phố; Viễn thông Hải Phòng đã hoàn thành nâng cấp hệ thống Công thông tin tiếp nhận và giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp; Công thông tin xử lý giải quyết phản ánh kiến nghị (dành cho cán bộ) đảm bảo vận hành Hệ thống Tổng đài 1022 theo quy chế tạm thời ban hành tại Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 05/3/2024 theo đề xuất của Công thông tin điện tử thành phố nhằm thực hiện các ý kiến chỉ đạo của Văn phòng UBND thành phố tại văn bản số 102/VP-CTTĐT ngày 05/01/2024.

Để bảo đảm việc đưa Tổng đài 1022 vào vận hành hiệu quả, Viễn thông Hải Phòng kính đề nghị Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố quan tâm, phối hợp thống nhất các nội dung triển khai, cụ thể như sau:

1. Tập huấn và đưa hệ thống Công thông tin xử lý giải quyết phản ánh kiến nghị cho cán bộ công chức, viên chức liên quan trong tháng 6/2024.
2. Đề nghị Văn Phòng Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao các đơn vị liên quan thực hiện truyền thông trên công thông tin điện tử thành phố và các Quận/huyện, các fanpage của thành phố, tại các bộ phận một cửa các cấp và trực tiếp đến các thuê bao di động trên địa bàn thành phố Hải Phòng qua tin nhắn SMS về Tổng đài 1022 của thành phố Hải Phòng tiếp nhận kiến nghị phản ánh của của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Hải Phòng (đề cương truyền thông như Phụ lục kèm theo).

Trân trọng cảm ơn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Giám đốc (báo cáo);
- P.KTĐT (phối hợp);
- K/g TTKD HP, VNPT IT KV4 (phối hợp);
- TTCNTT (thực hiện);
- Lưu VT.

eOffice: /VBKS



# PHỤ LỤC: ĐỀ CƯƠNG TRUYỀN THÔNG TỔNG ĐÀI 1022 THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

(Kèm theo văn bản số 1209/VNPT-HP-CNTT ngày 28 tháng 5 năm 2024)

## 1. Xây dựng thông điệp của Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng.

Xây dựng thông điệp của Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng (Slogan) với các tiêu chí như sau:

- Nêu được **vai trò, mục tiêu** của Tổng đài trong việc phục vụ **quyền và lợi ích** của người dân, doanh nghiệp trong giai đoạn 2024- 2025. Tiếp nhận, xử lý và trả lời các yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị có liên quan đến:
  - Những sự cố hạ tầng kỹ thuật;
  - Những nội dung phát sinh trên các lĩnh vực Kinh tế - Văn hóa - Xã hội - Quốc phòng - An ninh trật tự trên địa bàn thành phố;
  - Những hiến kế góp phần xây dựng, bảo vệ và phát triển thành phố;
  - Những nội dung đã có chỉ đạo của lãnh đạo thành phố nhưng chậm thực hiện hoặc thực hiện chưa đạt yêu cầu, kéo dài ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;
  - Thủ tục hành chính.
- Ngắn gọn, dễ nhớ, dễ thuộc** như sử dụng cách gieo vần hay lặp từ.
- Dùng **ngôn ngữ dân dã, gần gũi** với người dân nhưng không phản cảm hay vi phạm thuần phong mỹ tục.

## 2. Ý tưởng và kịch bản truyền tải thông điệp qua các điểm chạm với người dân.

| Điểm chạm |                                                             | Phương thức thể hiện    | Phong cách thể hiện | Tần suất                      |
|-----------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------------|
| Trực tiếp | Văn phòng một cửa các cấp                                   | Poster                  | Tuyên truyền        | Liên tục                      |
|           | Phát thanh Quận/Huyện                                       | Voice_Clip              | Tuyên truyền        | T7, CN liên tục 01 tháng      |
|           | SMS Brandname                                               | Text_Script             | Tuyên truyền        | 01 SMS/tuần liên tục 01 tháng |
| Media     | Các kênh truyền thông trực tuyến của Thành phố/ Quận, huyện | Ảnh, Caption Video Clip | Xu hướng            | 2 bài/tuần trong 01 tháng     |

### 3. Triển khai sản xuất nội dung và hiển thị nội dung tại các điểm chạm

Việc triển khai sản xuất nội dung và hiển thị nội dung tại các điểm chạm bao gồm: Poster tuyên truyền, Voice clip, Video Clip, nội dung SMS Brandname, bài viết truyền thông online đơn vị sản xuất nội dung phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ Tổng đài 1022 thành phố Hải Phòng (VNPT) xây dựng chi tiết.

