

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

Số: 149/STTTT-TTCNTT
V/v triển khai ứng dụng Zalo hỗ trợ khai
thác thông tin dịch vụ công tỉnh Quảng Bình

Quảng Bình, ngày 06 tháng 3 năm 2019

Kính gửi:

- Các cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn.

SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG TÍN TỈNH QUẢNG BÌNH	
ĐẾN	Số: 807
	Ngày: 08/3/19
Chuyển:	
Lưu hồ sơ số:	

Thực hiện Công văn số 2242/UBND-HCC ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh về việc đồng ý chủ trương triển khai chính thức khai thác tính năng của ứng dụng Zalo hỗ trợ cung cấp dịch vụ công tỉnh Quảng Bình, Sở Thông tin và Truyền thông Quảng Bình đã tổ chức ký kết biên bản thỏa thuận hợp tác với Công ty Cổ phần VNG, đơn vị chủ quản của ứng dụng Zalo, đồng thời hoàn thành việc tích hợp ứng dụng Zalo vào Cổng dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để cung cấp 03 dịch vụ hỗ trợ hoạt động cung cấp dịch vụ công trên thiết bị di động thông minh, **chính thức từ ngày 01/3/2019.**

Sở Thông tin và Truyền thông xin thông báo và kính đề nghị:

1. Các sở, ban, ngành, địa phương quan tâm phổ biến, chỉ đạo bộ phận một cửa của cơ quan và đơn vị trực thuộc tích cực tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng các dịch vụ hỗ trợ tại trang Zalo "Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình". Danh mục các dịch vụ hỗ trợ và hướng dẫn ứng dụng Zalo để khai thác thông tin dịch vụ công: *Phụ lục 1, 2 kèm theo.*

2. Văn phòng UBND tỉnh tổ chức tiếp nhận chức năng quản trị dịch vụ tuyên truyền trên trang Zalo "Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình" để thực hiện cung cấp thông tin tuyên truyền dịch vụ công theo nhiệm vụ được giao tại Công văn số 2242/UBND-HCC ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh.

Thông tin liên hệ phối hợp: Ông Bùi Minh Đức - Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông, Sở Thông tin và Truyền thông; điện thoại: 0232.3856696/0934810668; email: ducbm.stttt@quangbinh.gov.vn.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng CNTT;
- Lưu: VT, TTCNTT&TT.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Xuân Ngọc



Phụ lục 1:

**DANH MỤC CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG
TỈNH QUẢNG BÌNH THÔNG QUA ỨNG DỤNG ZALO**

(Kèm theo Công văn số 149/STTTT-TTCNTT&TT ngày 06/3/2019
của Sở Thông tin và Truyền thông)

STT	Loại dịch vụ	Nội dung	Hình thức	Mô tả
1	Tra cứu thông tin	Tra cứu thông tin trạng thái hồ sơ TTHC/DVC	Người Dùng chủ động tra cứu từ trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình”	Người Dùng (khi có nhu cầu) thực hiện việc tra cứu thông tin thông qua quét mã QR hoặc nhập mã hồ sơ từ Phiếu tiếp nhận hồ sơ.
2	Tin nhắn chủ động	Tin nhắn thông báo thay đổi trạng thái xử lý hồ sơ	Công dịch vụ công/Hệ thống thông tin MCĐT tự động cung cấp cho Người Dùng có đăng ký dịch vụ tin nhắn chủ động (trên trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình”)	Khi hồ sơ được xử lý từng bước, được ghi nhận vào hệ thống thông tin MCĐT của tỉnh Quảng Bình, thì đồng thời sẽ có tin nhắn gửi ra từ Zalo Official Account của tỉnh đến Người Dùng về trạng thái xử lý hồ sơ. (Người Dùng này được hiểu là người đã sử dụng số điện thoại liên hệ được kê khai trong hồ sơ khi làm việc bộ phận một cửa và sử dụng số điện thoại này để tạo tài khoản Zalo)
3	Tuyên truyền	Thông tin liên quan đến TTHC và dịch vụ công tỉnh Quảng Bình	CBCCVC được giao nhiệm vụ thực hiện cung cấp thông tin để tuyên truyền, phổ biến cho Người Dùng (qua trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình”)	- Thông báo sự kiện, thông tin cần thiết về quy định hành chính, TTHC, DVC đến người dân, doanh nghiệp; - Cập nhật cho CCBCCVC văn bản, chính sách mới liên quan (tóm tắt nội dung và có liên kết bài viết); - Thông tin cần thiết khác.

Phụ lục 2:

HƯỚNG DẪN ỨNG DỤNG ZALO TRONG KHAI THÁC THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TỈNH QUẢNG BÌNH

(Kèm theo Công văn số 149/STTTT-TTCNTT&TT ngày 06/3/2019 của Sở Thông tin và Truyền thông)

1. Hướng dẫn nghiệp vụ đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa các cấp khi công dân nộp hồ sơ có yêu cầu nhận thông tin về trạng thái hồ sơ qua ứng dụng Zalo

Tại giao diện tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trên phần mềm MCĐT:

Bước 1: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ nhập đúng số điện thoại đã đăng ký Zalo của công dân vào ô thông tin “Điện thoại liên hệ” như hình dưới:

Điện thoại liên hệ *

0934810668

THÔNG TIN HỒ SƠ

Bước 2: Hiện tại, trên phần mềm MCĐT đã bổ sung nghiệp vụ “Đăng ký nhận thông báo trạng thái hồ sơ qua Zalo”. Cán bộ tiếp nhận tích chọn vào ô nội dung như hình dưới:

☐ Đăng ký nhận SMS mỗi khi cập nhật tình trạng xử lý hồ sơ

☐ Đăng ký nhận kết quả bằng chuyển phát nhanh (EMS)

☒ Đăng ký nhận thông báo trạng thái hồ sơ qua Zalo

Lưu và in giấy biên nhận

In hướng dẫn thực hiện thủ tục

Quay lại

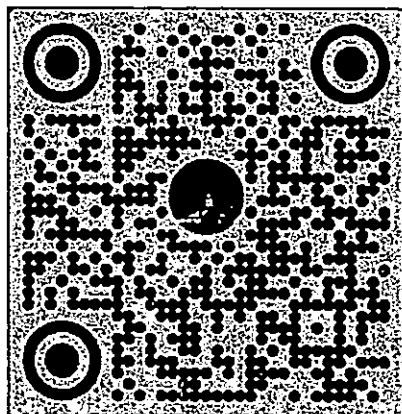
Lưu ý:

- Số điện thoại công dân cung cấp phải là số điện thoại đã dùng để đăng ký tài khoản mạng xã hội Zalo của chính công dân đó. Trường hợp máy điện thoại thông minh của công dân chưa cài đặt ứng dụng Zalo hoặc số điện thoại của công dân chưa đăng ký sử dụng mạng xã hội Zalo thì sẽ không có bất cứ thông báo nào được gửi tới công dân.

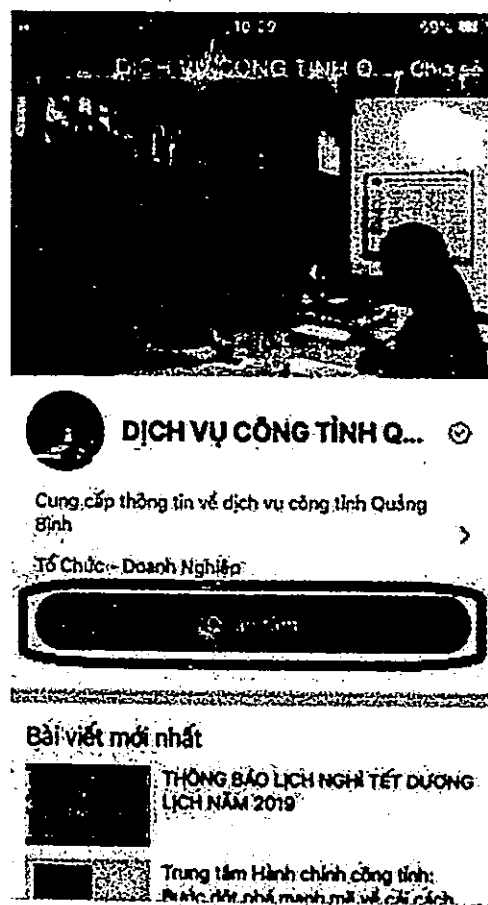
- Đối với công dân chưa sử dụng ứng dụng Zalo, cán bộ tại Bộ phận một cửa hướng dẫn cho công dân/người đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp cài đặt ứng dụng Zalo trên điện thoại/thiết bị di động thông minh; đăng ký tài khoản trên ứng dụng Zalo với số điện thoại di động tương ứng đã kê khai trong phần thông tin liên hệ khi nộp hồ sơ.

2. Hướng dẫn công dân, tổ chức, doanh nghiệp chủ động tra cứu thông tin trạng thái hồ sơ TTHC/DVC

Bước 1: Công dân/ người đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp truy cập ứng dụng Zalo với tài khoản phù hợp, tìm kiếm trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình” hoặc quét mã QR của trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình” như ảnh sau:



Và thực hiện việc “Quan tâm” trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình” như hình dưới:

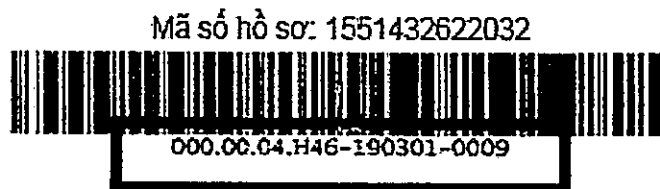


Lưu ý: Người dùng có thể tải mã QR của trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình” tại địa chỉ <https://motcua.quangbinh.gov.vn/qrcode/zalo-qrcode.jpg>

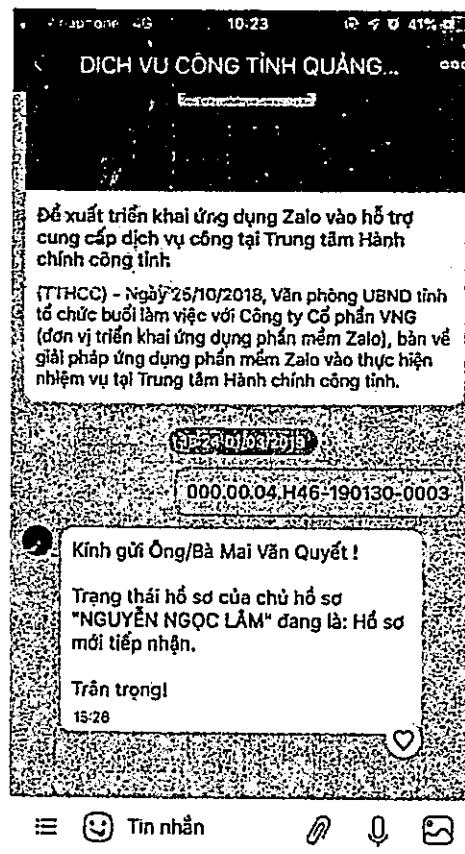
Bước 2: Thực hiện tra cứu thông tin về trạng thái hồ sơ

➤ **Cách 1: Tra cứu bằng mã hồ sơ có trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ:**

- Truy cập vào trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình” và nhập mã số biên nhận trên giấy biên nhận hồ sơ. Mã số biên nhận có định dạng như hình dưới:

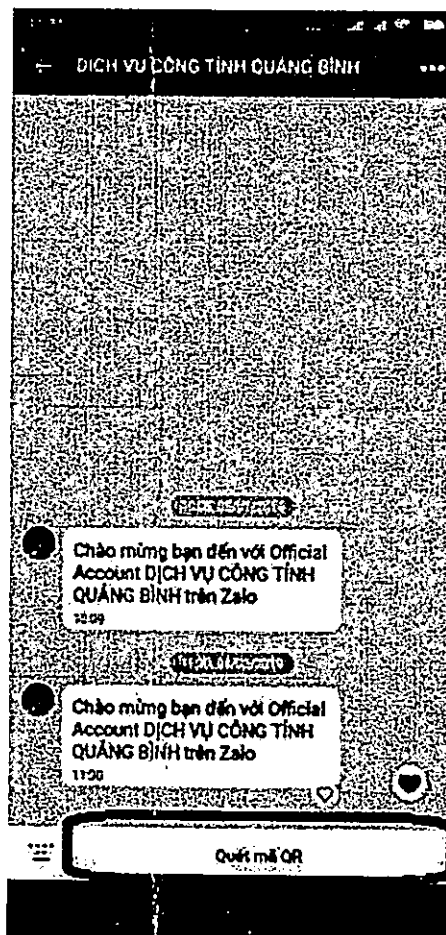


- Nhận kết quả thông báo về trạng thái hồ sơ, ví dụ:



➤ **Cách 2: Tra cứu thông qua quét mã QR có trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ:**

- Truy cập vào trang Zalo “Dịch vụ công tỉnh Quảng Bình”, sử dụng chức năng “Quét mã QR” trên giao diện chính.



- Tiến hành quét mã QR có trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ đã nhận từ cán bộ ở Bộ phận một cửa. Mã QR trên phiếu có định dạng như hình dưới:

Mã QR dùng để tra cứu tiến độ
giải quyết hồ sơ qua Zalo



- Và sẽ nhận được kết quả thông báo về trạng thái hồ sơ như ví dụ ở Cách 1 nêu trên.