

Số: 1124/UBND-TH

Son Đông, ngày 12 tháng 8 năm 2019

V/v tuyên truyền kết nối Zalo vào  
giải quyết thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 212/VP-TTPVHCC ngày 02/8/2019 của Văn phòng UBND tỉnh về việc phối hợp tuyên truyền kết nối Zalo vào giải quyết thủ tục hành chính. Nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong cái cách thủ tục hành chính ngày càng đơn giản, tiện lợi và giao tiếp giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền ngày một thuận lợi, nhanh chóng và hiệu quả, Chủ tịch UBND huyện có ý kiến chỉ đạo như sau:

### **1. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện:**

- Chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên trực tại Bộ phận một cửa điện tử huyện và chuyên viên Công nghệ thông tin của Văn phòng hướng dẫn cho người dân khi đến nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cách thức “Tra cứu tình trạng hồ sơ” thông qua quét mã QR hoặc nhập mã hồ sơ trên ứng dụng Zalo để người dân có thể biết được tiến độ xử lý hồ sơ; đồng thời đánh giá sự hài lòng đối với thái độ và kết quả xử lý công việc của cơ quan Nhà nước.

- Thiết kế, xây dựng bảng hướng dẫn sử dụng Zalo để theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ, đặt tại Bộ phận một cửa huyện để người dân biết và thực hiện.

### **2. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin; Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao**

- Thực hiện tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh từ huyện đến cơ sở để người dân biết và sử dụng ứng dụng Zalo theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến.

- Xây dựng kế hoạch, tổ chức tuyên truyền bằng xe lưu động trên các tuyến phố, khu dân cư tập trung đông người nhằm đảm bảo nhân dân được biết và tiếp cận dịch vụ.

### **3. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn:**

Tổ chức triển khai đến toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động

trong các cơ quan, đơn vị thực hiện kết nối Zalo vào giải quyết thủ tục hành chính và giới thiệu bạn bè, người thân biết, tiếp cận dịch vụ.

- UBND các xã, thị trấn chỉ đạo công chức Văn hóa thông tin, Đài truyền thanh tổ chức tuyên truyền để người dân biết và thực hiện.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn nghiêm túc thực hiện./.

*(Sao gửi kèm Công văn số 212/VP-TTPVHCC ngày 02/8/2019 của Văn phòng UBND tỉnh)*

**Nơi nhận:** 

- Lưu: VT.

**Bản điện tử:**

- Như trên;

- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;

- LĐVP, CVTH.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Giáp Văn Tâm**

- VB di? đ?o : c?i k?i, t? t? ph? bi?i...  
- đ?i đ?i đ?i t? t?, t? t?

UBND TỈNH BẮC GIANG  
VĂN PHÒNG

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

Số: 212 /VP-TTPVHCC

Bắc Giang, ngày 02 tháng 8 năm 2019

V/v phối hợp tuyên truyền kết nối Zalo  
vào giải quyết thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Công ty Điện lực Bắc Giang;
- UBND huyện, thành phố;
- Báo Bắc Giang, Đài PT-TH tỉnh.

Ngày 25/7/2019, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông ký kết hợp tác khai thác Zalo trong công tác cải cách hành chính của tỉnh. Theo đó, các tính năng của Zalo được lựa chọn ứng dụng vào giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm:

- Tích hợp tra cứu hồ sơ của công dân qua Zalo mã số biên nhận và mã QR;
- Tích hợp tra cứu hồ sơ của công dân qua Zalo theo số điện thoại;
- Chức năng thông tin chủ động cho khách hàng khi tiếp nhận hồ sơ;
- Chức năng thông tin chủ động cho khách hàng khi thay đổi trạng thái hồ sơ;
- Chức năng thông tin chủ động cho khách hàng khi có kết quả;
- Chức năng hỏi đáp, phản ánh, góp ý của người dân (kênh tương tác);
- Chức năng quản lý hỏi đáp, phản ánh, góp ý.

Hiện tại, các tính năng của Zalo đã kết nối với phần mềm Một cửa của tỉnh và chính thức vận hành. Tổ chức, công dân có thể truy cập vào địa chỉ: <https://oa.zalo.me/pvhccbacgiang> để tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ và tiếp nhận các thông tin liên quan từ cơ quan nhà nước. Với kênh thông tin này, người dân chỉ cần nhấn nút "Quan tâm" tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Giang, sau khi nộp hồ sơ hệ thống tự động gửi các tin nhắn liên quan đến hồ sơ của người dân; mỗi tin nhắn gửi ra từ hệ thống đều có kèm theo Mã số biên nhận, trên mỗi biên nhận đều có mã QR. Khi người dân dùng điện thoại, mở ứng dụng Zalo rồi quét lên mã này sẽ nhận được các thông tin về tiến độ xử lý hồ sơ của cơ quan chức năng, để đảm bảo người dân không cần nhớ mã hồ sơ vẫn tra cứu được thông tin; mỗi khi tình trạng hồ sơ có thay đổi thì người dân cũng sẽ nhận được tin nhắn thông báo và cung cấp thông tin hỗ trợ trao đổi hỏi đáp, giải đáp nhanh các vướng mắc của người dân; thông báo các văn bản, thủ tục hành chính mới công bố hoặc bãi bỏ... kịp thời trên mạng internet...

Nhằm đưa các tính năng Zalo trong giải quyết thủ tục hành chính đi vào cuộc sống, phát huy hiệu quả hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các cơ quan như kính gửi tuyên truyền, phổ biến kết nối Zalo trên các kênh thông tin để tổ chức, người dân, doanh nghiệp biết và sử dụng./.

**Nơi nhận:**

- Lưu: VT, NC, TH.

**Bản điện tử:**

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Phòng Nội chính, KSTTHC;
- Lãnh đạo TTPVHCC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ VĂN PHÒNG**



**Lê Tuấn Phú**