

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỐ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

Số: 1263/STTTT-CNTT

Khánh Hòa, ngày 19 tháng 9 năm 2016

V/v báo cáo kết quả triển khai dịch vụ tin nhắn
tờ nhắn (SMS) thông báo kết quả giải quyết TTHC

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

Căn cứ Quyết định số 3829/QĐ-UBND ngày 28/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa và ban hành Kế hoạch chỉ cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2016;

Căn cứ Chế độ số 19/CT-UBND ngày 19/8/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh và việc đẩy mạnh công tác chỉ cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020;

Số Thông tin và Truyền thông đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai dịch vụ tin nhắn tờ nhắn (SMS) thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại mức sơ cấp, đơn vị, địa phương theo kế hoạch. Đến nay, công tác triển khai đã cơ bản hoàn thành giai đoạn thí điểm, Số Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả cụ thể như sau:

1. Kết quả triển khai dịch vụ tin nhắn tờ nhắn (SMS) thông báo kết quả giải quyết TTHC

a) Số Thông tin và Truyền thông đã xây dựng chức năng nhận tin nhắn thông báo kết quả giải quyết TTHC từ phần mềm Mút của điểm tiếp cho người dân và doanh nghiệp (sau đây gọi chung là khách hàng) thủ tục hành chính, các chức năng cụ thể bao gồm:

- Chế độ tin nhắn tờ nhắn áp dụng đối với tất cả TTHC hiện hành tại cơ quan, đơn vị. Tuy nhiên, hệ thống cho phép cơ quan đơn vị có thể thiết lập không áp dụng đối với TTHC giải quyết trong ngày.

- Cho phép các cơ quan đơn vị Ủy ban nhân dân tỉnh giao trách nhiệm tiếp nhận thông tin phục vụ công tác quản lý (Số Thông tin và Truyền thông, Số Nội vụ, Số Pháp, ...) có thể theo dõi tiếp nhận đối tượng số lượng tin nhắn tờ nhắn đối tượng giải thành công đến khách hàng để tiếp nhận và số lượng hồ sơ đã được tiếp nhận/giải quyết trên trình TTHC tại các cơ quan, đơn vị.

- Đầu số tin nhắn gọi đến khách hàng được thay bằng tên điểm điểm (Brand-name) là “**MotcuaSMS**” và được đăng ký với tất cả các nhà cung cấp dịch vụ di động tại Việt Nam, đảm bảo việc gọi tin nhắn đến số điểm thoại di động của khách hàng dù khách hàng dùng mạng di động của nhà cung cấp dịch vụ nào.

- Toàn bộ các tin nhắn được gọi hoàn toàn miễn phí, không được can thiệp bởi người dùng và chỉ cần vào trình thái xử lý hồ sơ trên phần mềm Mút của điểm tiếp, đảm bảo tính khách quan, minh bạch trong thông tin gọi đến khách hàng.

b) Các trường hợp nhận tin và nội dung tin nhận được thì tập hợp như sau:

- **Thông báo khi có kết quả giải quyết TTHC:** Hệ thống tự động nhận tin đến số điện thoại của khách hàng (đã được nhập lên phần mềm trong quá trình nộp hồ sơ) khi hồ sơ TTHC chuyển về đến bộ phận “Trụ kết quả” trên phần mềm Mất của điểm tiếp. Nội dung tin nhận: “Thông báo: Hệ số của quý Ông/Bà ({Mã số hồ sơ}) đã được giải quyết xong. Mời Ông/Bà đến Bộ phận Mất của {Tên cơ quan} để nhận kết quả”.

- **Thông báo khi hồ sơ của khách hàng cần bổ sung giấy tờ:** Hệ thống tự động nhận tin đến số điện thoại của khách hàng khi hồ sơ TTHC được xác định trạng thái “Chưa bổ sung” trên phần mềm và chuyển về bộ phận Mất của. Nội dung tin nhận: “Thông báo: Hệ số của quý Ông/Bà ({Mã số hồ sơ}) cần bổ sung theo quy định. Mời Ông/Bà đến Bộ phận Mất của {Tên cơ quan} để nhận thông báo”.

- **Tin nhận xin lỗi khách hàng khi hồ sơ đến hạn giải quyết nhưng chưa có kết quả:** Vào thời điểm 17 giờ 30 hàng ngày, hệ thống tự động lấy danh sách hồ sơ có thời gian hạn trả kết quả là ngày hôm sau nhưng hồ sơ trên phần mềm chưa được chuyển về đến bộ phận “Trụ kết quả”; đồng thời, tự động nhận tin xin lỗi đến số điện thoại của khách hàng. Nội dung tin nhận: “Thông báo: Hệ số của quý Ông/Bà ({Mã số hồ sơ}) chưa có kết quả vào ngày {Ngày hạn trả}. {Tên cơ quan} chân thành xin lỗi. Ông/Bà vui lòng đến nhận kết quả khi có tin nhận tiếp theo”. Khi hồ sơ được giải quyết và chuyển về đến bộ phận “Trụ kết quả”, hệ thống tự động nhận tin thông báo kết quả giải quyết đến khách hàng.

c) Phạm vi và kết quả triển khai thí điểm

Theo kế hoạch triển khai thí điểm, Sở Thông tin và Truyền thông đã kiên trì triển khai cho từ 08 - 10 đến với để đánh giá hiệu quả và kiểm tra hoạt động của hệ thống. Tuy nhiên trong quá trình thí điểm, một số cơ quan có đề xuất để được tham gia thí điểm, do vậy, tính đến ngày 15/9/2016, Sở Thông tin và Truyền thông đã cấp nhật chức năng nhận tin tự động trên phần mềm Mất của điểm tiếp của 13 cơ quan, gồm:

- Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang;
- Ủy ban nhân dân thành phố Cam Ranh;
- Ủy ban nhân dân phường Ngọc Lâm (thành phố Nha Trang);
- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Sở Kế hoạch và Đầu tư;
- Sở Xây dựng;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;
- Sở Giao thông vận tải;
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội;
- Sở Tư pháp;

- Số Thông tin và Truy cập thông;
- Ban Quản lý Khu Kinh tế Vân Phong.

Qua thời gian kiểm tra, vận hành thí điểm, các chức năng nhận tin từ đồng trên phần mềm Mối của điểm từ từ các cơ quan, đơn vị đầu vận hành ổn định, đúng kích bản thiết kế. Tính đến ngày 15/9/2016, toàn hệ thống đã có trên 1.100 tin nhận từ đồng thông báo kết quả giải quyết TTHC được gửi đến khách hàng.

d) Triển khai đầu số tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ

- Số Thông tin và Truy cập thông đã thực hiện đăng ký và kết nối đầu số tra cứu tin nhận tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ để phục vụ nhu cầu tra cứu của khách hàng (đầu số 9029).

- Cú pháp tin nhận từ khách hàng là: **MCKH_Mã số hồ sơ** (đầu “_” là khoảng trống). Với mã tin nhận tra cứu, khách hàng sẽ mất phí 1.000 đồng (Một nghìn đồng).

- Thông tin trả lại cho khách hàng có nội dung: “Họ số của quý Ông/Bà ({mã số hồ sơ}) hiện đang ở bước {Tên bước giải quyết hiện tại}, trạng thái hồ sơ: {Đúng hạn/Trễ hạn}.”

- Để triển khai chức năng tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ cần thực hiện kết nối toàn bộ các số đầu lưu hồ sơ giải quyết TTHC của các cơ quan, địa phương, do vậy Số Thông tin và Truy cập thông đang tiếp tục hoàn thiện chức năng đồng và chuyển kiểm tra trước khi chính thức trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, thời gian hoàn thành dự kiến trong tháng 9/2016.

2. Một số khó khăn, vướng mắc

Trong quá trình triển khai thí điểm dịch vụ tin nhận từ đồng thông báo kết quả giải quyết TTHC, Số Thông tin và Truy cập thông nhận thấy có một số khó khăn, vướng mắc như sau:

- Một số cơ quan, đơn vị chưa nhập thông tin số điện thoại di động của khách hàng trong quá trình tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm Mối của điểm từ, nhiều trường hợp nhập sai số điện thoại hoặc nhập số điện thoại để bàn, dẫn đến từ chối tin nhận không thành công còn cao (trên 30%).

- Việc cập nhật trạng thái giải quyết hồ sơ trên phần mềm Mối của điểm từ của các cơ quan chưa đúng với thực tế giải quyết hồ sơ giải, có trường hợp khách hàng phản ánh đã nhận tin nhận thông báo kết quả nhưng khi liên hệ Bộ phận Mối của thì chưa nhận được kết quả ngay mà phải hỏi lại. Một số cơ quan còn lúng túng trong việc thao tác trên phần mềm Mối của để với trường hợp hồ sơ cần bổ sung, đơn liên tin nhận gửi đến khách hàng không chính xác (gửi tin nhận thông báo kết quả thay vì gửi tin nhận thông báo bổ sung hồ sơ).

- Sau khi có thông tin tỉnh đang triển khai dịch vụ tin nhận từ đồng, một số cơ quan có xu hướng nhu cầu triển khai thí điểm, tuy nhiên, do cần có thời gian thực hiện thí điểm và việc triển khai trong phạm vi kinh phí đã được cấp nên Số Thông tin và Truy cập thông chờ đợi triển khai mở rộng đến một số cơ quan có số lượng lớn hồ sơ phát sinh thông xuyên.

3. Kế hoạch triển khai giai đoạn tiếp theo và mục tiêu đề xuất, kiến nghị

a) Kế hoạch triển khai giai đoạn tiếp theo

- Trong tháng 9/2016, Sở Thông tin và Truyền thông đã kiến hoàn chỉnh chức năng kết nối đầu số **9029** phục vụ nhận tin tra cứu tình trạng gọi quyết hã số của khách hàng và trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

- Tổ chức tiếp huấn chức năng năng quản trị, thiết lập chức năng nhận tin từ đề nghị trên phần mềm Mục của điểm tiếp cho cán bộ quản trị mạng các cơ quan trong phạm vi triển khai vào tuần đầu tháng 10/2016.

- Tổ chức triển khai mạng phục vụ cơ quan áp dụng dịch vụ nhận tin từ đề nghị theo kế hoạch của tỉnh.

b) Mục tiêu đề xuất, kiến nghị

Qua quá trình triển khai thí điểm dịch vụ tin nhận từ đề nghị thông báo kết quả gọi quyết TTHC, nhằm đem báo hiệu quả công tác triển khai và tính thông suốt, đề nghị bố, chính xác của thông tin cung cấp cho người dân, doanh nghiệp, Sở Thông tin và Truyền thông kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo thực hiện mục tiêu nội dung sau:

- Kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chỉ đạo các cơ quan trong phạm vi triển khai dịch vụ tin nhận từ đề nghị thông báo kết quả gọi quyết TTHC thực hiện nghiêm túc việc cập nhật thông tin gọi quyết TTHC trên phần mềm Mục của điểm tiếp, trong đó đặc biệt quan tâm việc đăng bố gọi a thông tin gọi quyết trên phần mềm và thực tế gọi quyết hã số. Bên cạnh đó, các cơ quan cần phải biến, hướng dẫn và quán triệt đến cán bộ thực Bộ phận Mục của trong việc nhập đầy đủ thông tin khách hàng thực hiện TTHC lên phần mềm để phục vụ gọi tin nhận từ đề nghị.

- Kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh giao trách nhiệm: Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện xuyên kiểm tra, đổi chiếu tình trạng tin nhận thực tế với số lượng hã số được tiếp nhận/gọi quyết tại các cơ quan, địa phương để hướng dẫn, đôn đốc kịp thời; Sở Nội vụ, Sở Tư pháp trong phạm vi trách nhiệm được giao, thực hiện việc tăng hã, kiểm tra, theo dõi thông tin, ghi nhận phản ánh của người dân, doanh nghiệp nhằm phát hiện và kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý đối với các cơ quan để xảy ra tình trạng nhập thông tin trên phần mềm chưa đúng thực tế đến thông tin sai, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- Qua thời gian triển khai thí điểm, Sở Thông tin và Truyền thông nhận thấy nhiều cơ quan, địa phương có nhu cầu triển khai ngay trong năm 2016. Bên cạnh đó, các chức năng của hệ thống đã vận hành ổn định, có khả năng triển khai nhân rộng trong thời gian ngắn. Do vậy, Sở Thông tin và Truyền thông kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh đồng ý chỉ đạo cho phép Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện triển khai nhân rộng dịch vụ tin nhận từ đề nghị thông báo kết quả gọi quyết TTHC đến tất cả các Sở, ban ngành cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện ngay trong năm 2016. Tổng kinh phí triển khai nhân rộng cho các cơ quan cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện dự kiến khoảng 300 triệu đồng (bao gồm chi phí triển khai và các chi phí tin nhận). Nguồn kinh phí đề xuất cấp từ nguồn ngân sách chi cách hành chính năm 2016. Khi được Ủy ban nhân dân tỉnh cho phép thực hiện, Sở Thông tin

và Truy cập thông số phải hợp với Sổ Tài chính, Sổ Nợ và các cơ quan liên quan tham mưu, đề xuất công thức, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai thí điểm dịch vụ tin nhắn từ điện thoại (SMS) thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh và một số đề xuất, kiến nghị liên quan. Sở Thông tin và Truy cập thông tin kính báo cáo đề Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét./.

Nội dung:

- Nhắn trên (VBĐT);
- Sổ Nợ và (VBĐT);
- Các CQ triển khai thí điểm (VBĐT đề xuất);
- Lưu: VT, CNTT.

GIÁM ĐỐC

Phạm Duy Lộc