

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN LỘC NINH**

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

Số: **957**/UBND-VX

Lộc Ninh, ngày **28** tháng 11 năm 2018

V/v Tuyên truyền triển khai ứng dụng  
Zalo trong cải cách thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Các cơ quan, ban, ngành, hội, đoàn thể huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 794/STTTT-BCVT ngày 25/10/2018 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh về việc triển khai ứng dụng Zalo trong cải cách thủ tục hành chính;

Nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong cải 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-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. Hướng dẫn người dân cách sử dụng nhấn tin trao đổi trực tiếp với Cổng “**BP - Công dân và công vụ**” các thắc mắc góp ý của mình qua tính năng trò chuyện của Zalo (Chat); nhằm kịp thời hỗ trợ người dân, doanh nghiệp ngày một hiệu quả hơn. Ngoài ra, người dân cũng có thể nộp hồ sơ trực tuyến và cập nhập những chính sách mới, tin tức hành chính công của tỉnh trên ứng dụng này.

- 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**

- 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 đường, khu phố, ấp đảm bảo nhân dân được biết và tiếp cận dịch vụ.

- Thời gian thực hiện: Từ nay đến hết quý II/2019.

**3. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành, hội, đoàn thể huyện 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 đến Công “BP - Công dân và công vụ” và giới thiệu bạn bè, người thân biết, tiếp cận dịch vụ.

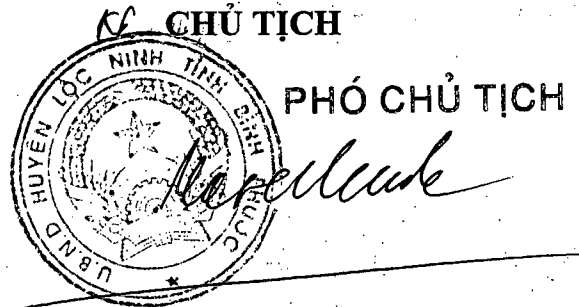
- UBND các xã, thị trấn chỉ đạo cán bộ văn hóa thông tin, trạm truyền thanh xây dựng kế hoạch tuyên truyền để người dân biết và thực hiện.

(Gửi kèm nội dung tuyên truyền).

Trên đây là Công văn chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện, yêu cầu các cơ quan, phòng ban, hội, đoàn thể huyện và UBND các xã, thị trấn phối hợp tổ chức thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Lãnh đạo VP, CVVP; *A*
- Lưu: VT.



*Trần Thị Bích Lệ*

## NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN

**Kênh thông tin "BP - Công dân và Công vụ" trên ứng dụng Zalo**  
(Gửi kèm theo Công văn số **351**/UBND-VX ngày **28**/11/2018 của UBND huyện)

Ngày 25/10/2018, Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Công văn số 794/STTTT-BCVT về việc triển khai ứng dụng Zalo trong cải cách thủ tục hành chính; theo đó, Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp với Công ty Cổ phần VNG triển khai kênh thông tin có tên gọi "BP - Công dân và công vụ" trên ứng dụng Zalo.

Đây là kênh thông tin giao tiếp giữa Nhà nước và người dân, có tính năng thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nhắc nhở các cơ quan trả lời phản ánh kiến nghị của người dân và thông báo kết quả trả lời ý kiến phản ánh tới người dân trên địa bàn tỉnh. Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã triển khai ứng dụng này tới cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị mình biết để phục vụ tốt hơn cho người dân, đem đến sự thuận tiện nhanh chóng, tăng cường sự tương tác giữa người dân và chính quyền trên môi trường mạng, đồng thời nâng cao tính công khai, minh bạch.

Để kết nối với kênh thông tin này người dân và doanh nghiệp có thể truy cập vào trang web có địa chỉ: [www.zalo.me/hccbinhphuoc](http://www.zalo.me/hccbinhphuoc). Sau đó, bật tính năng quét mã QR code trên ứng dụng Zalo của điện thoại thông minh để quét mã QR trên màn hình máy tính, tiếp đến bấm chọn vào mục "Quan tâm" để hoàn thành việc kết nối. Khi kết nối thành công, Zalo sẽ xuất hiện dòng chữ "Xin cảm ơn và hân hạnh phục vụ". Lúc này, người dân và doanh nghiệp chỉ cần làm theo hướng dẫn và sau đó nộp hồ sơ trực tiếp để cán bộ tiếp nhận xử lý thủ tục, không cần đến Trung tâm phục vụ Hành chính công.

Một cách đơn giản khác, là ngay trên ứng dụng Zalo ở điện thoại, người dân và doanh nghiệp có thể tìm kiếm từ khóa: "BP - Công dân và Công vụ". Kênh "BP - Công dân và Công vụ" xuất hiện với các dịch vụ hiện tại gồm: Nộp hồ sơ, tra cứu hồ sơ bằng mã biên nhận, đánh giá sự hài lòng, lấy ý kiến người dân về các dự thảo của UBND tỉnh, hỏi - đáp về các thủ tục dịch vụ công. Ngoài ra, kênh này còn cập nhật tin tức mới nhất về tình hình kinh tế - xã hội, cải cách hành chính, chính sách mới trên địa bàn tỉnh.