

Số: 1149/BC-STTTT

Long An, ngày 12 tháng 7 năm 2019

## BÁO CÁO

### **Kết quả triển khai thí điểm ứng dụng Zalo trong cải cách hành chính công và đề xuất triển khai mở rộng**

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 2665/UBND-VHXX ngày 04/6/2019 V/v thí điểm ứng dụng Zalo trong cải cách hành chính công và Công văn số 2665/UBND-VHXX ngày 04/6/2019 thống nhất chọn Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công huyện Cần Giuộc làm thí điểm từ ngày 06/6/2019 đến ngày 06/7/2019. Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp các đơn vị liên quan triển khai các giải pháp kỹ thuật thí điểm sử dụng kênh Zalo "**Chính quyền điện tử tỉnh Long An**", tích hợp vào phần mềm một cửa điện tử của tỉnh đưa vào sử dụng tại 2 đơn vị thí điểm. Sau thời gian thí điểm, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### **1. Kết quả đạt được**

##### **1.1. Về giải pháp kỹ thuật**

- Sở Thông tin và Truyền thông đã tích hợp thành công kênh Zalo "**Chính quyền điện tử tỉnh Long An**" vào Hệ thống một cửa điện tử và đưa vào vận hành thử nghiệm chính thức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công huyện Cần Giuộc. Trong thời gian thí điểm hệ thống vận hành ổn định, không làm gián đoạn hoạt động bình thường của đơn vị.

- Về chức năng của kênh Zalo "**Chính quyền điện tử tỉnh Long An**": *Thứ nhất*, xây dựng chuyên mục "**Thông tin**" liên kết với Cổng thông tin điện tử và Cổng Dịch vụ công của tỉnh để thuận tiện cho người dân/doanh nghiệp tìm hiểu thông tin, đăng ký nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4; *Thứ hai*, xây dựng chuyên mục "**Dịch vụ công**" thực hiện chức năng "Tra cứu hồ sơ" theo mã số hồ sơ trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc tra cứu bằng mã ma trận (QR Code) để biết tình trạng hồ sơ đang giải quyết hoặc tra cứu thủ tục hành chính; *Thứ ba*, xây dựng chuyên mục "**Hỗ trợ**" để liên hệ với số điện thoại hotline của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công Cần Giuộc.

- Về tiện ích của ứng dụng: Nếu người dân đã kết nối với kênh Zalo "**Chính quyền điện tử tỉnh Long An**" thì ngay sau khi nộp hồ sơ thành công người dân sẽ nhận được "**Mã số hồ sơ**" và "**Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả**" điện tử;

nhận được thông báo "*Yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ*" (nếu có); nhận được "*Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả*" điện tử đối với hồ sơ đến hẹn trả nhưng chưa có kết quả (nếu có); nhận thông báo kết quả giải quyết hồ sơ để người dân chủ động thời gian đến Trung tâm Hành chính công nhận.

- Song song đó, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng tài liệu hướng dẫn, quy trình các bước sử dụng kênh Zalo "*Chính quyền điện tử tỉnh Long An*", chuyển giao cho các Trung tâm Hành chính công làm đầu mối trực tiếp hướng dẫn người dân khi đến giao dịch (Tại công văn số 991/STTTT-CNTT ngày 19/06/2019).

## ***1.2. Về kết quả triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công huyện Cần Giuộc***

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công huyện Cần Giuộc đã triển khai cho tất cả công chức, viên chức tại đơn vị nắm về chủ trương và cách khai thác kênh Zalo "*Chính quyền điện tử tỉnh Long An*"; tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân theo mẫu hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông bằng nhiều hình thức: Dán mã QR "*Chính quyền điện tử tỉnh Long An*" tại các quầy tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính và các bàn hướng dẫn tại Trung tâm; in các tờ bướm phát cho khách hàng, giới thiệu và hướng dẫn khách hàng sử dụng kênh Zalo "*Chính quyền điện tử tỉnh Long An*". Đồng thời, tập huấn cho công chức, viên chức Trung tâm cách hướng dẫn cho khách hàng quan tâm và sử dụng ứng dụng.

Sau một tháng thí điểm, số lượng người dân thực hiện kết nối quan tâm đến kênh Zalo "*Chính quyền điện tử tỉnh Long An*" đạt 560 người (*trong đó 60% ở địa bàn tỉnh Long An, 36% ở Thành phố Hồ Chí Minh, 4% ở tỉnh khác*), trung bình mỗi ngày có khoảng 12 người kết nối quan tâm. Tổng số tin nhắn Zalo trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đạt 4.694 lượt, ước giảm chi phí tin nhắn cho Trung tâm hành chính công khoảng 1.642.900 đồng (giá cước tin nhắn SMS là 350 đồng/tin nhắn).

Nhìn chung, việc triển khai thí điểm kênh Zalo "*Chính quyền điện tử tỉnh Long An*" đã đạt được kết quả khả quan: Nhận được sự quan tâm của các cấp, các ngành và nhất là nhận được sự đồng tình, phấn khởi từ người dân đối với việc khai thác ứng dụng này trong việc giải quyết thủ tục hành chính; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân nhận được thông tin tình trạng giải quyết hồ sơ nhanh chóng, thuận lợi cho người dân trong đăng ký dịch vụ công trực tuyến và tra cứu thông tin thủ tục hành chính; giúp các Trung tâm hành chính công giảm chi phí tin nhắn tình trạng giải quyết hồ sơ cho người dân và đặc biệt là tạo được kênh giao tiếp mới giữa cơ quan nhà nước với người dân qua môi trường mạng, góp phần quan trọng trong nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, xây dựng Chính quyền điện tử của tỉnh.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

- Trong thời gian thử nghiệm, chỉ thực hiện ở một số chức năng cơ bản của mô hình “Chính quyền điện tử” mà Zalo hỗ trợ, đó là: Thông tin chủ động tình trạng hồ sơ, tra cứu tình trạng hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến. Các chức năng khác chưa thực hiện như: Kênh “Tuyên truyền” thông tin chủ động các tin tức nổi bật, thông tin lịch cúp điện, thông báo khẩn cấp, các chính sách mới của tỉnh; kênh “Tương tác” đánh giá chất lượng, mức độ hài lòng của người dân, hộp thư phản ánh, góp ý; kết nối với các hệ thống ứng dụng CNTT phục vụ chỉ đạo, điều hành trong CQNN....

- Số lượng người dân biết và kết nối quan tâm đến kênh Zalo “Chính quyền điện tử tỉnh Long An” chưa nhiều.

### **\* Nguyên nhân:**

Do thời gian thí điểm ngắn, khối lượng công việc lớn, đặc biệt là các yêu cầu kỹ thuật thực hiện kết nối các hệ thống với nhau khá phức tạp nên chỉ hiện thực những chức năng cơ bản, thời gian tới sẽ tiếp tục bổ sung hoàn chỉnh; công tác tuyên truyền, quảng bá kênh Zalo “Chính quyền điện tử tỉnh Long An” chưa được sâu rộng.

## **3. Kiến nghị, đề xuất**

Trên cơ sở kết quả thí điểm nêu trên, để nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, Sở Thông tin và Truyền thông kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo chính thức triển khai kênh Zalo “***Chính quyền điện tử tỉnh Long An***” và chỉ đạo các đơn vị cụ thể như sau:

### **3.1. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Thực hiện ký kết hợp tác với Công ty VNG (đơn vị sở hữu ứng dụng Zalo); phối hợp với Công ty VNG khai thác triệt để mô hình “Chính quyền điện tử” mà Zalo hỗ trợ.

- Mở rộng chức năng tra cứu thông tin (quy hoạch, giá đất, điểm thi, điểm tiêm chủng, lịch cúp điện, ...); bổ sung các chức năng tuyên truyền chủ động, chức năng tương tác, nhận góp ý, phản ánh của người dân; kết nối kênh Zalo với các hệ thống ứng dụng CNTT phục vụ chỉ đạo, điều hành trong CQNN.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành quy chế quản lý, khai thác kênh Zalo “Chính quyền điện tử tỉnh Long An”.

### **3.2. Trung tâm Phục vụ hành chính tỉnh và Trung tâm Hành chính công cấp huyện**

- Tuyên truyền trực quang tại Trung tâm bằng tờ rơi, standee..., hướng dẫn trực tiếp người dân, doanh nghiệp sử dụng ứng dụng Zalo trên điện thoại thông minh để tương tác với kênh Zalo “Chính quyền điện tử tỉnh Long An” trong giải

quyết thủ tục hành chính.

- Làm đầu mối đề xuất bổ sung mở rộng các dịch vụ, các chức năng cần thiết trên kênh Zalo phục vụ cho hoạt động của Trung tâm Hành chính công.

### ***3.3. Các sở ngành, UBND cấp huyện***

- Phối hợp tuyên truyền để CBCC-VC, người dân, doanh nghiệp biết và khai thác hiệu quả kênh Zalo “Chính quyền điện tử tỉnh Long An”.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông triển khai cung cấp chức năng tra cứu thông tin, chức năng tuyên truyền chủ động các nội dung thuộc ngành phụ trách đến với người dân thông qua kênh Zalo “Chính quyền điện tử tỉnh Long An”.

### ***3.4. Báo Long An, Đài phát thanh và Truyền hình Long An***

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền sâu rộng đến người dân về chức năng, tiện ích của kênh Zalo “Chính quyền điện tử tỉnh Long An” để tham gia kết nối với chính quyền.

Trân trọng kính trình./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (phối hợp);
- Trung tâm HCC cấp huyện (phối hợp);
- Các Sở ngành tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Giám đốc, PGĐ Sở TTTT;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, CNTT. TB

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Hồ Văn Dân**