

Số: 1004/KCN-VP  
V/v Thực hiện kết nối zalo vào  
giải quyết thủ tục hành chính

Bắc Giang, ngày 09 tháng 8 năm 2019

Kính gửi: Các doanh nghiệp khu công nghiệp.

Ngày 25/7/2019, Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông Bắc Giang 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, tính năng của Zalo đã kết nối với phần mềm một cửa điện tử của tỉnh và chính thức vận hành. Người dân, doanh nghiệp 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, doanh nghiệp chỉ cần nhấn nút “Quan tâm” tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Giang, sau khi nộp hồ sơ hệ thống sẽ tự động gửi các tin nhắn liên quan đến hồ sơ của người dân, doanh nghiệp; 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, doanh nghiệp 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, doanh nghiệp không cần nhớ mã hồ sơ vẫn tra cứu được thông tin; mỗi khi tình trạng hồ sơ có thay đổi thì người dân, doanh nghiệp 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, doanh nghiệp; 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 doanh nghiệp, giảm thời gian, chi phí đi lại, tạo sự thuận lợi, dễ dàng trong thực hiện thủ tục hành chính của

doanh nghiệp. Ban Quản lý các KCN đề nghị các doanh nghiệp sử dụng ứng dụng Zalo để tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ và tiếp nhận các thông tin liên quan từ Ban Quản lý các KCN./.

**Nơi nhận:**

- Lưu: VT.

**Bản điện tử:**

- Như trên (qua phần mềm quản lý doanh nghiệp);
- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Ban;
- BBT công TTĐT của Ban;
- Các phòng thuộc Ban.

TRƯỞNG BAN



Nguyễn Anh Quyền