

Số: 361 /TB-SDL

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 9 năm 2017

### **THÔNG BÁO**

#### **Triển khai hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động và hệ thống tra cứu tình trạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của tổ chức, cá nhân**

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2017 tại Quyết định số 4032/QĐ-UBND ngày 27/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh, Công văn số 8331/UBND-NC ngày 12/9/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc triển khai dịch vụ tin nhắn tự động thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tích hợp chứng thu số chuyên dùng,

Sở Du lịch thông báo đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp về việc triển khai Hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động (SMS) thông báo kết quả giải quyết TTHC và Hệ thống tra cứu tình trạng giải quyết TTHC, cụ thể như sau:

#### **1. Hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động (SMS) thông báo kết quả giải quyết TTHC**

- Người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại Sở Du lịch sẽ được đề nghị cung cấp số điện thoại di động để nhận tin nhắn thông báo kết quả giải quyết TTHC (Hệ thống dịch vụ SMS không áp dụng đối với các TTHC có thời hạn giải quyết trong ngày).

- Tin nhắn thông báo kết quả giải quyết TTHC được gửi hoàn toàn miễn phí đến số điện thoại di động của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và được thực hiện theo cơ chế tự động từ phần mềm Một cửa điện tử của Sở Du lịch. Có ba loại tin nhắn thông báo như sau:

+ Thông báo khi có kết quả giải quyết TTHC: Hệ thống dịch vụ SMS tự động nhắn tin đến số điện thoại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi hồ sơ TTHC chuyển về đến bước "Trả kết quả" trên phần mềm Một cửa điện tử. Nội dung tin nhắn: "TB: Hồ sơ của quý ông/bà (MS: {Mã số biên nhận}) đã được giải quyết xong. Mời ông/bà đến Bộ phận Một cửa Sở Văn hóa và Thể thao để nhận kết quả".

+ Thông báo khi hồ sơ của khách hàng cần bổ sung giấy tờ: Hệ thống dịch vụ SMS tự động nhắn tin đến số điện thoại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi hồ sơ TTHC được xác định trạng thái "Chờ bổ sung" trên phần mềm Một cửa điện tử và chuyển về Bộ phận Một cửa. Nội dung tin nhắn: "TB: Hồ sơ của quý ông/bà (MS: {Mã số biên nhận}) cần bổ sung theo quy định. Mời ông/bà đến Bộ phận Một cửa Sở Văn hóa và Thể thao để nhận thông báo".

+ Tin nhắn 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 dịch vụ SMS tự động lấy danh sách hồ sơ có thời gian hẹn trả kết quả là ngày hôm sau nhưng hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử chưa được chuyển về đến bước “Trả kết quả”; đồng thời, tự động nhắn tin xin lỗi đến số điện thoại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Khi hồ sơ được giải quyết và chuyển về đến bước “Trả kết quả”, hệ thống sẽ tự động nhắn tin thông báo kết quả giải quyết đến số điện thoại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Nội dung tin nhắn: “TB: Hồ sơ của quý ông/bà (MS: {Mã số biên nhận}) chưa có kết quả vào ngày {Ngày hẹn trả}. Ông/bà có thể đến Bộ phận Một cửa Sở Văn hóa và Thể thao nhận Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả hoặc đến nhận kết quả khi có tin nhắn tiếp theo”.

## 2. Hệ thống tra cứu tình trạng giải quyết TTHC

- Người dân, tổ chức, doanh nghiệp nếu có nhu cầu tra cứu tình trạng giải quyết đối với các hồ sơ TTHC được thực hiện tại Sở Du lịch thì có thể nhắn tin để biết thông tin. Cước phí cho 01 (một) lần nhắn tin tra cứu là 1.000 đồng (một nghìn đồng), không giới hạn số lần nhắn tin tra cứu đối với mỗi hồ sơ.

- Cú pháp tin nhắn và đầu số: **MCKH\_Mã số biên nhận** và gửi đến đầu số **8083**. Trong đó:

+ “MCKH” là tên cú pháp, viết tắt của cụm từ “Một cửa Khánh Hòa”;

+ Dấu “\_” là khoảng trắng;

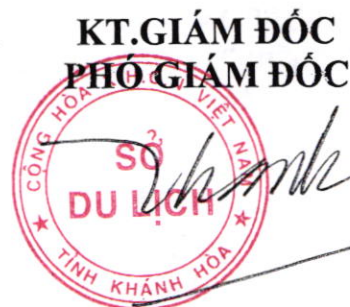
+ Mã số biên nhận là mã số Giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. (Ví dụ: *MCKH 0161701234 gửi 8083*)

- Sau khi nhận được tin nhắn, hệ thống sẽ tự động phản hồi tình trạng giải quyết hồ sơ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp với nội dung như sau: “Hồ sơ của quý Ông/Bà ({Mã số biên nhận}) hiện đang ở bước {Tên bước giải quyết hiện tại}, trạng thái hồ sơ: {Đúng hạn/Trễ hạn}.”

Sở Du lịch thông báo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân được biết và thực hiện./.

### Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Các Sở, ban, ngành (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Đảng Trang TTĐT Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.



Nguyễn Thị Lệ Thanh