

Số: /TIPVHCC-TH

Bến Tre, ngày tháng 7 năm 2022

V/v hỗ trợ tuyên truyền Tổng đài tự động
hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

Ngày 11 tháng 11 năm 2021, đoàn công tác của Bí thư Tỉnh ủy đến thăm và làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm). Tại buổi làm việc, Bí thư Tỉnh ủy đề nghị Trung tâm đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), sử dụng trí tuệ nhân tạo để tương tác hướng dẫn người dân thực hiện TTHC; đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ Trung tâm ứng dụng trí tuệ nhân tạo tương tác hướng dẫn người dân thực hiện TTHC.

Trung tâm đã phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Viettel Bến Tre xây dựng **Tổng đài 19008673** tự động hướng dẫn thực TTHC tại Trung tâm và đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho thực hiện thí điểm kể từ ngày 15 tháng 6 năm 2022 đến ngày 15 tháng 12 năm 2022.

Theo đó, Tổng đài **19008673** ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo AI (Artificial Intelligence), cấu hình khai báo Siptrunk không giới hạn cuộc gọi đồng thời, hoạt động 24/7 với luồng nghiệp vụ bao gồm **593** TTHC đang tổ chức tiếp nhận tại Trung tâm và có phát sinh hồ sơ, hỗ trợ người dân tương tác để nắm trình tự thủ tục, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết qua hệ thống tổng đài trợ lý ảo với **chi phí 1000/phút** áp dụng cho tất cả nhà mạng, cụ thể các bước được thực hiện như sau.

Bước 1. Người dân gọi vào tổng đài đầu số **19008673**.

Bước 2. Tổng đài Callbot đưa ra lời chào và câu thông báo để người dân trả lời chọn dịch vụ công cần giải đáp thắc mắc (theo kịch bản mẫu).

Bước 3. Sau khi người dân chọn dịch vụ công (một số từ trong tên của dịch vụ công), nếu Callbot hiểu sẽ tiếp tục gợi ý lựa chọn các thông tin chung để giải đáp tiếp như: Cách thức thực hiện, thời gian giải quyết, kết quả giải quyết, phí, lệ phí, tùy theo nhu cầu người dân có thể chọn yêu cầu nghe tiếp thông tin khác của dịch vụ công hoặc yêu cầu cung cấp số điện thoại quay giao dịch để được cán bộ một cửa hướng dẫn.

Bước 4. Người dân kết thúc cuộc gọi hoặc tổng đài chờ người dân hỏi về dịch vụ công khác. Tổng đài gửi tin nhắn SMS để khảo sát, thăm dò ý kiến của người dân (dự kiến).

Do đó, đề Tổng đài được truyền thông rộng rãi đến từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, Trung tâm kính đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện hỗ trợ tuyên truyền một số nội dung:

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn tuyên truyền sâu rộng đến từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại đơn vị, địa phương về cách thực hoạt động của **Tổng đài 19008673** để tuyên truyền, hướng dẫn người dân tương tác với Tổng đài.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chỉ đạo công chức, viên chức Bộ phận Một cửa, Phòng Văn hóa và Thông tin sử dụng các hình thức tuyên truyền phù hợp để giới thiệu về hoạt động của Tổng đài đến với mọi tầng lớp nhân dân (trực tiếp tại bộ phận Một cửa, đài truyền thanh huyện, thành phố).

3. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chỉ đạo công chức tại bộ phận Một cửa, các đơn vị, đoàn thể trên địa bàn truyền thông về hoạt động của Tổng đài (trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, đài truyền thanh xã, phường, thị trấn; lồng ghép vào các cuộc họp của đoàn thể, ấp, khu phố, tổ nhân dân tự quản, niêm yết số điện thoại Tổng đài tại cơ quan, đơn vị,...) để người dân biết về hoạt động của Tổng đài nhằm tăng cường tương tác khi có nhu cầu.

Trung tâm Phục vụ hành chính công kính đề nghị các cơ quan, đơn vị hỗ trợ tuyên truyền Tổng đài tự động hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổng đài **19008673**/.

Nơi nhận:

- Như trên (đề nghị hỗ trợ);
- Chủ tịch, PCT.UBND tỉnh (báo cáo);
- Chánh, các PVCP UBND tỉnh;
- Các đơn vị trực thuộc VPUBND tỉnh;
- BGĐ Trung tâm;
- BP Một cửa TTPVHCC (tuyên truyền);
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Châu Thị Kim Thanh