

Số: 2698 /SYT-VP

Khánh Hòa, ngày 26 tháng 9 năm 2017

## THÔNG BÁO

### Triển khai Hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động và Hệ thống tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân

Thực hiện Công văn 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 TTHC và tích hợp chứng thư số chuyên dùng, Sở Y tế thông báo đến các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa việc triển khai Hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động (SMS) và Hệ thống tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), cụ thể như sau:

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

a) Người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại Sở Y tế 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 tin nhắn tự động SMS không áp dụng đối với các TTHC có thời hạn giải quyết trong ngày*).

b) 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 được thực hiện theo cơ chế tự động từ phần mềm Một cửa điện tử của Sở Y tế như sau:

- **Thông báo khi có kết quả giải quyết TTHC:** hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động SMS tự động nhắn tin đến số điện thoại di động 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 Y tế để nhận kết quả”.

- **Thông báo khi hồ sơ khách hàng cần bổ sung giấy tờ:** hệ thống dịch vụ SMS tự động nhắn tin đến số điện thoại di động 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, nội dung tin nhắn: “TB: Hồ sơ của quý ông/bà (MS: {mã số biên nhận}) cần được bổ sung theo quy định. Mời ông/bà đến Bộ phận một cửa Sở Y tế 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 hạn 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 di động của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Khi hồ sơ được giải quyết và trả về đến bước “Trả kết quả”, hệ thống sẽ tự động nhắn tin thông báo kết quả giải quyết đến số điện thoại di động của người dân, tổ

2

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 Y tế để nhận thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả hoặc đến nhận kết quả khi có tin nhắn tiếp theo”.

## 2. Hướng dẫn dịch vụ Hệ thống tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ

### 2.1 Hướng dẫn tra cứu trực tiếp trên trang thông tin điện tử của Sở Y tế:

- Khách hàng truy cập vào trang: <http://syt.khanhhoa.gov.vn> → vào mục “Tra cứu TTHC” **hoặc** truy cập trực tiếp vào link: <http://tthc.syt.khanhhoa.gov.vn/>
- Sau khi vào mục “Tra cứu thông tin”, vào tiếp “Tiến độ xử lý” (nằm góc dưới bên trái) thực hiện nhấn tin tra cứu TTHC.

### 2.2 Nhắn tin tra cứu TTHC:

a) 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 Y tế 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.

b) Cú pháp nhắn tin và đầu số: **MCKH\_Mã số biên nhận** và gửi đến đầu số 8083, trong đó:

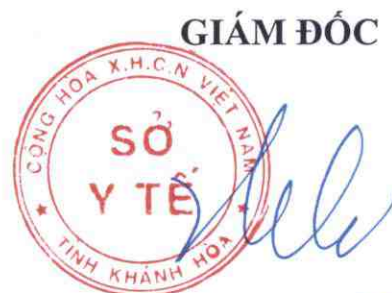
- “**MCKH**” là tên cú pháp, viết tắt của cụm từ “Một cửa Khánh Hòa”;
- Dấu “\_” là khoảng trắng;
- **Mã số biên nhận** là mã số giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, (Ví dụ: *MCKH 0101701234 gửi 8083*).

c) 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}.”.

Sở Y tế Khánh Hòa thông báo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân được biết và thực hiện./.

#### Nơi nhận:

- VP Bộ Y tế (VBĐT);
- UBND tỉnh (VBĐT);
- UBND cấp huyện (VBĐT);
- Sở, ngành (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);;
- Các phòng thuộc Sở (VBĐT);
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc (VBĐT);
- Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, VP.



**Bùi Xuân Minh**