

Số: /KH-STTTT

Bình Phước, ngày tháng năm 2021

## **KỊCH BẢN TIẾP NHẬN THÔNG TIN, HỖ TRỢ COVID-19 QUA TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG 1022**

Với trạng thái sẵn sàng cao trong tiếp nhận, hỗ trợ giải đáp thông tin liên quan đến dịch bệnh Covid-19

Thực hiện Thông báo kết luận số 403/TB-UBND ngày 06/8/2021 của UBND tỉnh về kết luận cuộc họp giao ban trực tuyến về phòng, chống dịch bệnh Covid-19.

Trước sự diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, nhằm đảm bảo cho công tác tiếp nhận thông tin, hỗ trợ giải đáp những thắc mắc liên quan đến chính sách hỗ trợ dịch bệnh Covid-19; các thông tin khẩn liên quan đến dịch bệnh như ho, sốt... để hỗ trợ người dân kịp thời góp phần cho công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng kịch bản tiếp nhận thông tin, hỗ trợ Covid-19 qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Bình Phước (gọi tắt Tổng đài 1022) như sau:

### **1. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý thông tin Covid-19**

Tổng đài 1022 đảm bảo tiếp nhận, xử lý thông tin 24/7 qua các kênh tiếp nhận gồm:

- Gọi đầu số (0271) 1022
- Khai báo y tế qua Tổng đài ảo (Voichat)
- Nhắn tin các kênh sau:
  - + Fanpage: 1022 Bình Phước
  - + Zalo: IOC Bình Phước
  - + Email: 1022@binhphuoc.gov.vn
  - + Website: 1022.binhphuoc.gov.vn
  - + App mobile: Bình Phước Today

### **2. Quy trình tiếp nhận, phối hợp xử lý thông tin Covid-19**

a) Đối với những thông tin mang tính (khẩn) như thông tin báo: ho, sốt, mất vị giác, khứu giác, các triệu chứng sau khi tiêm vắc xin...

Tổng đài 1022 phối hợp với các cơ quan y tế gồm: Sở Y tế, Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh (CDC tỉnh); Bệnh viện Đa khoa tỉnh để hỗ trợ cho người dân; Trạm Y tế cấp huyện; (Đính kèm quy trình thực hiện đã được thống nhất với ngành y tế tại Công văn số 1031/STTTT-BCVTCNTT ngày 08/8/2021).

b) Đối với những trường hợp khác (không khẩn): Tổng đài 1022 sẽ trả lời trực tiếp hoặc phối hợp với các cơ quan chuyên môn liên quan giải đáp, trả lời cho người dân theo như Quy trình quy định tại Điều 8, Điều 9, Điều 10 của Quyết định số 478/QĐ-UBND ngày 26/02/2021 của UBND tỉnh về ban hành

Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Bình Phước.

### **3. Phương án tổ chức trực Tổng đài 1022 tiếp nhận, xử lý thông tin Covid-19**

Căn cứ vào tình hình thực tế số lượng thông tin phản ánh của người dân liên quan đến dịch bệnh Covid-19, Tổng đài 1022 bố trí lực lượng ứng trực như sau:

- **Cấp độ 1.** Tình hình bình thường tiếp nhận dưới 200 tin/ngày. Bố trí 05 Tổng đài viên làm việc giờ hành chính và ít nhất 01 Tổng đài viên trực làm việc ngoài giờ hành chính đến 07h00 ngày hôm sau.

- **Cấp độ 2.** Tiếp nhận trên 200 đến 500 tin/ngày: Bố trí 05 Tổng đài viên làm việc giờ hành chính và ít nhất 2 Tổng đài viên trực làm việc ngoài giờ hành chính đến 07h00 ngày hôm sau.

- **Cấp độ 3.** Tiếp nhận trên 500 đến 1.000 tin/ngày: Bố trí 09 Tổng đài viên; bổ sung lực lượng dự phòng vào hỗ trợ tiếp nhận 24/7; đảm bảo ít nhất là 10 line điện thoại giờ hành chính; ít nhất 04 Tổng đài viên trực làm việc ngoài giờ hành chính đến 07h00 ngày hôm sau.

- **Cấp độ 4.** Tiếp nhận trên 1.000 tin/ngày. Bố trí 09 Tổng đài viên; bổ sung lực lượng dự phòng vào hỗ trợ tiếp nhận 24/7; đảm bảo ít nhất là 15 line điện thoại. ít nhất 08 Tổng đài viên trực làm việc ngoài giờ hành chính đến 07h00 ngày hôm sau.

### **4. Tổ chức thực hiện**

#### **a) Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông**

Hệ thống các văn bản liên quan đến tình hình dịch bệnh Covid-19 cung cấp, hướng dẫn cho Tổng đài viên nắm bắt phục vụ việc trả lời, giải đáp cho người dân.

Theo dõi, báo cáo cấp độ theo ngưỡng tiếp nhận kịp thời cho Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông để có chỉ đạo kịp thời phù hợp với điều kiện thực tế đang diễn ra.

Thường xuyên, tổng hợp thống kê báo cáo tình hình tiếp nhận, giải đáp, xử lý thông tin liên quan đến dịch bệnh Covid-19 cho Văn phòng Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp trước 11h00 hằng ngày.

#### **b) Viễn thông Bình Phước**

Đảm bảo cơ sở vật chất, nhân lực và lên phương án dự phòng đảm bảo cho việc tiếp nhận, xử lý, giải đáp thông tin cho người dân theo các cấp độ (tại mục 3) bên trên.

Chuẩn bị cơ sở dữ liệu câu hỏi, câu trả lời liên đến dịch bệnh Covid-19 đảm bảo tính thống nhất cho việc phúc đáp cho người dân được thống nhất chính xác, kịp thời.

Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tổ chức tập huấn, hướng dẫn đối tượng dự phòng phục vụ việc tiếp nhận, xử lý thông tin liên quan đến dịch bệnh Covid-19 (*khi cần thiết*).

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng dự toán kinh phí trong các cấp độ phát sinh trình UBND tỉnh xem xét, phê duyệt (*nếu có*).

Thực hiện báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông (qua Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông) kịp thời biến động các ngưỡng cấp độ trong quá trình tiếp nhận.

Trên đây là Kịch bản tiếp nhận thông tin, hỗ trợ Covid-19 qua Tổng đài 1022, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp triển khai thực hiện nghiêm túc./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Y tế (p/h);
- Trung tâm CNTT&TT;
- VNPT Bình Phước;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**