

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HẢI DƯƠNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-VP
V/v triển khai vận hành
Tổng đài thông tin 1022
tỉnh Hải Dương

Hải Dương, ngày tháng 9 năm 2021

Kính gửi:

- Các Sở, ngành của tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Căn cứ Quyết định số 284/QĐ-CVT ngày 09/9/2021 của Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông về việc cấp phép cho Sở Thông tin và Truyền thông Hải Dương sử dụng đầu số Tổng đài 1022;

Theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Công văn số 1059/STTTT-BCVTCNTT ngày 21/9/2021 về việc đề nghị UBND tỉnh giao nhiệm vụ triển khai vận hành và đưa vào sử dụng Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương (*Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương thực hiện tiếp nhận, giải đáp ý kiến của người dân về phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh*). Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Đồng ý nội dung kịch bản Tổng đài thông tin 1022 gồm 6 Nhánh cung cấp thông tin theo Phụ lục kịch bản ban hành kèm Công văn này.

Thời gian thực hiện: Hoạt động thử nghiệm Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương từ ngày 22/9/2021 đến hết ngày 30/9/2021 và hoạt động chính thức từ ngày 01/10/2021.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông:

- Tổ chức vận hành thử nghiệm và đưa vào hoạt động chính thức Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương để giải đáp ý kiến của người dân về phòng, chống dịch bệnh Covid-19. Đảm bảo giải pháp kỹ thuật công nghệ, kịp thời yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ hiệu chỉnh chức năng, kịch bản cho phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh.

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn nhằm phối hợp với các cơ quan thông tin, báo chí, các trang/cổng thông tin điện tử, các trang mạng xã hội, Đài Phát thanh cấp huyện, Đài Truyền thanh cấp xã triển khai các biện pháp tuyên truyền, phổ biến về Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương để người dân biết, sử dụng.

3. Giao Sở Y tế:

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông biên tập nội dung, kịch bản câu hỏi và trả lời cho hệ thống Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương và bố trí nhận sự, phân công rõ trách nhiệm nhằm đảm bảo thường trực Tổng đài

thông tin 1022 theo Kịch bản ban hành kèm Công văn này, số lượng 03 người, luân phiên chia theo ca trực.

- Cập nhật tình hình, thông tin mới liên quan tới công tác phòng, chống dịch Covid-19 chuyển đến Nhà cung cấp dịch vụ để kịp thời cập nhật đưa lên Hệ thống Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương nhằm cung cấp thông tin cho nhân dân đảm bảo tính thời sự và chính xác.

4. Giao Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Y tế tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí đảm bảo việc vận hành của Hệ thống Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương.

5. Giao UBND các huyện, thị xã, thành phố:

- Cung cấp 02 số điện thoại (*cố định hoặc di động*) kết nối Nhánh 3 - Tổng đài thông tin 1022; đồng thời, bố trí nhân sự **đảm bảo năng lực chuyên môn** và phân công rõ trách nhiệm thực hiện trực đường dây nóng tại Nhánh 3 - Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương để tiếp nhận và trả lời người dân về nội dung liên quan tới Ban chỉ đạo phòng chống Covid-19 của địa phương, gửi (*họ tên, số điện thoại, email nhân sự được phân công*) về Sở Y tế để tổng hợp **trước ngày 28/9/2021**.

- Phối hợp với Sở Y tế đảm bảo nội dung thông tin để trả lời cho người dân tại Nhánh 3 - Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương.

- Báo cáo định kỳ (*ngày 25 hàng tháng*) hoặc đột xuất về Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Thông tin và Truyền thông - Điện thoại: 0904878879; Email: tranvankim@haiduong.gov.vn*) kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo yêu cầu và kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc trong việc phối hợp vận hành Tổng đài thông tin 1022 tỉnh Hải Dương.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (*để b/c*);
- Thường trực HĐND tỉnh (*để b/c*);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Báo Hải Dương, Đài PT&TH tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX, Nam(7b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Minh Hùng

PHỤ LỤC
KỊCH BẢN TỔNG ĐÀI 1022 TỈNH HẢI DƯƠNG
(Ban hành kèm theo Công văn số: /UBND-VP
ngày 24 tháng 9 năm 2021 của UBND tỉnh)

I. LỜI CHÀO:

Tổng đài 1022 tỉnh Hải Dương xin kính chào, quý khách vui lòng:

- Ấn phím 1 để nghe thông tin Hướng dẫn thủ tục với người tỉnh ngoài đi qua chốt kiểm soát Covid-19 vào tỉnh Hải Dương.
- Phím 2: Thông tin về luồng xanh và các phương tiện được ưu tiên.
- Phím 3: Điện thoại đến đường dây nóng các Ban chỉ đạo phòng chống Covid-19 của 12 huyện/thị xã/thành phố.
- Phím 4: Danh sách các cơ sở xét nghiệm Covid-19 trong tỉnh Hải Dương.
- Phím 5: Gặp trực tiếp tổng đài viên hỗ trợ của Sở Y tế tỉnh Hải Dương.
- Phím 6: Các câu hỏi về lĩnh vực khác.

Xin cảm ơn.

II. CÁC NHÁNH SỐ:

- Ấn phím 1 (trả lời tự động):
 - + Người về từ vùng dịch đang thực hiện Chỉ thị 16/CT-TTg thì khai báo y tế và cách ly tập trung 14 ngày, chịu hoàn toàn chi phí cách ly tập trung và phí xét nghiệm Covid-19.
 - + Người về từ vùng dịch đang thực hiện Chỉ thị 15/CT-TTg thì khai báo y tế và cách ly tại nhà, chịu hoàn toàn chi phí xét nghiệm Covid-19.
 - + Đối với người đi về từ các vùng còn lại thì phải có giấy xét nghiệm PCR âm tính trong vòng 72 giờ.
- ... (nghe 2s)... Để trở về lời chào ban đầu, vui lòng ấn phím Thăng (#).
- Ấn phím 2 (trả lời tự động):
 - + Xe được cấp "Thẻ nhận diện phương tiện" có gắn mã QR code gồm: xe chở hàng hóa thiết yếu phục vụ an sinh xã hội, đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh, xuất khẩu, vận chuyển thiết bị, vật tư và sinh phẩm y tế phục vụ phòng chống dịch Covid-19.
 - + Người lái xe "luồng xanh" phải xét nghiệm Covid-19 bằng PCR hoặc Test nhanh trong 72h. Trên xe phải dán mã QR được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp. Đến điểm giao nhận hàng thì phải kiểm tra và khử khuẩn xe.
- ... (nghe 2s)... Để trở về lời chào ban đầu, vui lòng ấn phím Thăng (#).
- Ấn phím 3 (lời chào - tạm thời chưa quay số, demo lời chào):

+ Vui lòng ấn phím số tương ứng để chuyển cuộc gọi đến đường dây nóng của Ban chỉ đạo phòng chống Covid-19 của 12 huyện/thị xã/thành phố:

- + Thành phố Hải Dương : Ấn phím số 1
- + Thành phố Chí Linh : Ấn phím số 2
- + Thị xã Kinh Môn : Ấn phím số 3
- + Huyện Kim Thành : Ấn phím số 4
- + Huyện Cẩm Giàng : Ấn phím số 5
- + Huyện Bình Giang : Ấn phím số 6
- + Huyện Gia Lộc : Ấn phím số 7
- + Huyện Tứ Kỳ : Ấn phím số 8
- + Huyện Nam Sách : Ấn phím số 9
- + Huyện Thanh Hà : Ấn phím số 10
- + Huyện Ninh Giang : Ấn phím số 11
- + Huyện Thanh Miện : Ấn phím số 12

... (nghe 2s)... Để trở về lời chào ban đầu, vui lòng ấn phím Thăng (#).

- Phím 4 (trả lời tự động):

Danh sách các địa điểm xét nghiệm Covid-19 tại Hải Dương:

- + Trung tâm Văn hóa Xứ Đông.
- + Bệnh viện đa khoa Hòa Bình.
- + Phòng khám Medlatech 117 phố Vũ Hựu, TP Hải Dương.
- + Bệnh viện Nhi Hải Dương.
- + Đại học Y Hải Dương.
- + Trung tâm y tế các huyện/thị xã/thành phố.

... (nghe 2s)... Để trở về lời chào ban đầu, vui lòng ấn phím Thăng (#).

- Phím 5 (quay số đến tổng đài viên):

Quay số theo thứ tự ưu tiên lần lượt (số này bạn thì trượt đến số sau)

0965021616 0983098026 0912056761

- Phím 6 (trả lời tự động):

Hiện tại chuyên mục Lĩnh vực khác đang được cập nhật nội dung, quý khách vui lòng trở lại sau.

... (nghe 2s)... Để trở về lời chào ban đầu, vui lòng ấn phím Thăng (#).