

Thanh Hóa: Sẽ triển khai Tổng đài 1022 hỗ trợ công tác phòng chống dịch Covid-19

17:09 03/10/2021

UBND tỉnh Thanh Hóa vừa ban hành kế hoạch triển khai Tổng đài 1022 hỗ trợ công tác phòng chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh.



Tổng đài 1022 hỗ trợ công tác phòng chống dịch Covid-19

Theo đó, hệ thống Tổng đài 1022 tỉnh Thanh Hoá sẽ được triển khai trên hạ tầng của Viễn thông Thanh Hóa. Các kênh tương tác tiếp nhận đến Tổng đài gồm: Tiếp nhận qua kênh thoại (cuộc gọi nội tỉnh qua mạng cố định - số 1022; cuộc gọi liên tỉnh, mạng thông tin di động - 02371022).

Tiếp nhận qua các kênh tương tác khác: Phần mềm Tổng đài 1022 tại địa chỉ <http://1022.thanhhoa.gov.vn>; qua Hộp thư điện tử công vụ tại địa chỉ 1022@thanhhoa.gov.vn; qua mạng xã hội Fanpage tại địa chỉ: <http://www.facebook.com/1022.thanhhoa.gov.vn>; qua Zalo có tài khoản dạng Official Account; từng bước tích hợp Tổng đài 1022 vào các ứng dụng hiện có như Phản hồi Thanh Hóa, Smart Thanh Hóa; Hệ thống Robot Call truy vết dịch Covid-19 tự động.

Thành lập bộ phận thường trực tiếp nhận, trả lời thông tin tại Viễn thông Thanh Hóa hoạt động liên tục 24/7. Bộ phận thường trực có nhiệm vụ tiếp nhận, trả lời các nội dung phản ánh, kiến nghị, yêu cầu cần hỗ trợ của người dân, tổ chức có liên quan đến công tác phòng chống dịch Covid-19 qua hình thức trả lời trực tiếp hoặc qua hệ thống phần mềm trên cơ sở bộ câu hỏi và trả lời của các sở, ban, ngành và địa phương.

Trường hợp các thông tin cần trả lời phản ánh của người dân, tổ chức không nằm trong hệ thống cơ sở dữ liệu có sẵn hoặc vượt quá khả năng, thì Bộ phận thường trực sàng lọc thông tin, cập nhật trên phần mềm của Hệ thống Tổng đài 1022, chuyển đến các đơn vị trả lời sau, hoặc có thể định tuyến kết nối số máy cố định (đường hotline nếu có) của các đơn vị.

Hoài Thu