

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

ĐƠN ĐỀ NGHỊ XÉT, CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Năm 2025

Kính gửi: Hội đồng đánh giá hiệu quả áp dụng và phạm vi ảnh hưởng cấp *cơ sở*
(*tên cơ quan, đơn vị*)/ **thành phố** cho các sáng kiến năm 2025

Họ và tên: NGUYỄN THỊ MAI ANH

Chức vụ, đơn vị công tác: Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính
công phường An Biên

Tên sáng kiến: Xây dựng mô hình “Đồng hành cùng nhân dân chuyển đổi
số”

Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Cải cách hành chính

1. Đồng tác giả (nếu có):

Họ và tên:

Ngày tháng/năm sinh:

Chức vụ, đơn vị công tác:.....

Điện thoại:.....

2. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Trung tâm phục vụ hành chính công

Địa chỉ: 387 Thiên Lôi

Điện thoại:

I. Mô tả giải pháp đã biết:

Chuyển đổi số trong lĩnh vực hành chính công (HCCP) là quá trình ứng dụng công nghệ số một cách tổng thể và sâu rộng vào hoạt động của các cơ quan nhà nước nhằm thay đổi phương thức làm việc, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành, và cung cấp dịch vụ công chất lượng cao cho người dân, doanh nghiệp. Quá trình này không chỉ đơn thuần là số hóa các quy trình, thủ tục hiện có mà còn là sự tái cấu trúc, đổi mới sáng tạo để tạo ra những giá trị mới, mang lại sự hài lòng cao nhất cho người sử dụng.

Với mục tiêu của mô hình “Đồng hành cùng nhân dân trong chuyển đổi số” nhằm giúp nhân dân tiếp cận công nghệ thông tin có thể tự thực hiện nộp hồ

sơ trực tuyến trên môi trường mạng giúp giảm bớt thời gian đi lại và chi phí văn phòng phẩm cho nhân dân.

Tôi chọn đề tài xây dựng mô hình “Đồng hành cùng nhân dân trong chuyển đổi số” với mục tiêu góp phần nhỏ bé của mình trong việc tìm ra những giải pháp giúp người dân tiếp cận được với dịch vụ công trực tuyến góp phần giúp cho công tác cải cách thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công của phường ngày càng tốt hơn

II. Nội dung giải pháp đề nghị công nhận sáng kiến

II.1 Nội dung giải pháp đề nghị công nhận sáng kiến:

Để hiện thực hóa mục tiêu xây dựng xã hội số, việc trang bị kiến thức và kỹ năng số cho người dân là vô cùng quan trọng. Sáng kiến xây dựng mô hình "Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số" là một giải pháp toàn diện, sáng tạo, hướng đến mục tiêu này và xứng đáng được công nhận.

Mô hình này tập trung vào việc xây dựng một hệ sinh thái hỗ trợ đa dạng, dễ tiếp cận, phù hợp với nhiều đối tượng khác nhau:

+ Mạng lưới "Đại sứ số": Những người am hiểu công nghệ, có uy tín tại cộng đồng sẽ trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tạo sự tin tưởng và lan tỏa kiến thức.

+ "Góc công nghệ" tại địa phương: Cung cấp không gian thực hành, trải nghiệm công nghệ, giúp người dân làm quen và sử dụng các thiết bị, ứng dụng số.

+ Ứng dụng "Cầm nang số": Cung cấp kiến thức, kỹ năng số cơ bản, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, phòng tránh rủi ro trên mạng, được thiết kế thân thiện và đa ngôn ngữ.

II.2 Tính mới, tính sáng tạo:

Điểm sáng tạo đầu tiên nằm ở cách tiếp cận lấy người dân làm trung tâm và dựa vào cộng đồng. Thay vì chỉ tập trung vào việc đào tạo kỹ năng thuần túy, mô hình xây dựng một hệ sinh thái hỗ trợ đa chiều. Việc thiết lập mạng lưới "Đại sứ số" tại địa phương là một sáng kiến quan trọng, tận dụng nguồn lực tại chỗ, những người có uy tín và hiểu biết để trở thành cầu nối tin cậy, gần gũi với người dân. Họ không chỉ truyền đạt kiến thức mà còn lắng nghe, thấu hiểu và giải đáp những băn khoăn, vướng mắc cụ thể mà người dân gặp phải trong quá trình tiếp cận công nghệ.

Sự sáng tạo tiếp tục được thể hiện qua việc đa dạng hóa các kênh và hình thức tiếp cận. Bên cạnh việc xây dựng ứng dụng "Cầm nang số" thân thiện, đa ngôn ngữ, mô hình còn đề xuất các "Góc công nghệ" tại những địa điểm quen thuộc như nhà văn hóa, thư viện. Điều này giúp những người dân, đặc biệt là người lớn tuổi hoặc ở vùng nông thôn, có cơ hội tiếp cận trực tiếp với thiết bị

công nghệ, thực hành dưới sự hướng dẫn, tạo cảm giác an tâm và giảm bớt rào cản tâm lý ban đầu.

Tính sáng tạo của mô hình nằm ở cách tiếp cận gần gũi, thực tế, dựa trên nhu cầu của người dân. Thay vì chỉ tập trung vào đào tạo kỹ năng cứng, mô hình chú trọng xây dựng cộng đồng, tạo động lực và khuyến khích sự sáng tạo.³ Hiệu quả, lợi ích thu được do áp dụng giải pháp

II.3 Hiệu quả, lợi ích thu được do áp dụng giải pháp

a. Hiệu quả kinh tế:

Việc sử dụng công nghệ số để thay thế các thủ tục giấy tờ truyền thống, các cuộc họp trực tiếp hay các công việc thủ công giúp giảm thiểu chi phí hành chính, đồng thời rút ngắn thời gian giải quyết công việc.

b. Hiệu quả về mặt xã hội:

Giúp người dân nâng cao kỹ năng sử dụng các nền tảng số, từ việc đăng ký dịch vụ công, học trực tuyến đến giao dịch tài chính điện tử. Đây là nền tảng quan trọng giúp giảm bớt sự chênh lệch giữa các nhóm xã hội trong việc tiếp cận công nghệ. Khi người dân được hỗ trợ chuyển đổi số, họ có thể tiếp cận dịch vụ công nhanh chóng, thuận tiện, và giảm bớt thủ tục hành chính. Điều này tạo ra môi trường hành chính công minh bạch và hiệu quả hơn.

Chính quyền và các tổ chức xã hội có thể sử dụng dữ liệu số để phân tích và đưa ra các quyết định kịp thời, chính xác hơn về việc phân bổ tài nguyên, hỗ trợ đối tượng cần trợ giúp, và cải thiện các chính sách xã hội.

c. Giá trị làm lợi khác:

Mô hình đã góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tại trung tâm nhất là trong lĩnh vực hộ tịch 100% hồ sơ được nộp trên hệ thống trực tuyến. Các thủ tục chủ yếu là giấy khai sinh, hộ tịch... Các khoản phí, lệ phí đều được sử dụng biên lai điện tử thể hiện sự rõ ràng, minh bạch để nhân dân theo dõi và kiểm tra.

Tối ưu hóa quy trình làm việc: Các hệ thống quản lý tự động và các công cụ số giúp đơn giản hóa quy trình công việc, giảm bớt các bước thừa, từ đó nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ.

Tăng cường quyền giám sát của công dân: Các nền tảng số giúp công dân dễ dàng tham gia vào quá trình giám sát chính quyền, phản ánh ý kiến, và tham gia vào các cuộc thăm dò, bỏ phiếu trực tuyến.

Thúc đẩy dân chủ và công bằng: Chuyển đổi số giúp mở rộng sự tham gia của công dân vào các quyết định chính trị và xã hội, từ việc đưa ra ý tưởng sáng

kiến đến việc tham gia vào các cuộc bầu cử hoặc quyết định chính sách qua các nền tảng trực tuyến.

Chuyển đổi số không chỉ là cơ hội để phát triển, mà còn yêu cầu phải có những biện pháp bảo vệ an ninh mạng và bảo mật dữ liệu cá nhân. Việc xây dựng các hệ thống bảo mật mạnh mẽ giúp người dân yên tâm khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, giao dịch điện tử.

Mô hình "Đồng hành cùng nhân dân chuyển đổi số" không chỉ mang lại những lợi ích trực tiếp cho người dân mà còn có tác động tích cực đến các lĩnh vực kinh tế, xã hội, chính trị, và môi trường. Đây là một cơ hội quan trọng để xây dựng một xã hội phát triển bền vững, công bằng và hiệu quả.

II.4 Khả năng nhân rộng:

Mô hình này có thể áp dụng rộng thêm tại các tổ dân phố trên địa bàn phường để đưa dịch vụ công trực tuyến trở lên phổ biến hơn trong nhân dân.

II.5 Phạm vi ảnh hưởng:

Phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến mô hình "Đồng hành cùng nhân dân chuyển đổi số" là rất rộng, bao quát từ nâng cao nhận thức, kỹ năng số của người dân, đến tác động tích cực lên nền kinh tế, chính phủ và các dịch vụ công. Chuyển đổi số không chỉ là thay đổi công nghệ mà còn là thay đổi trong cách thức hoạt động, giúp xã hội phát triển một cách bền vững hơn trong thời đại số.

Hải Phòng, ngày 09 tháng 09 năm 2025

Người viết đơn


Nguyễn Thị Mai Anh

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

THÀNH LẬP MÔ HÌNH “ĐỒNG HÀNH CÙNG NHÂN DÂN CHUYỂN ĐỔI SỐ”

Tác giả: NGUYỄN THỊ MAI ANH

Trình độ chuyên môn: CỬ NHÂN LUẬT KINH TẾ

Chức vụ: CHUYÊN VIÊN

Nơi công tác: TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG AN BIÊN

Hải Phòng, ngày 09 tháng 09 năm 2025

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: Xây dựng mô hình “Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số”

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Cải cách hành chính

3. Tác giả:

Họ và tên: Nguyễn Thị Mai Anh

Ngày tháng/năm sinh: 12/03/1992

Chức vụ, đơn vị công tác: Công chức Trung tâm phục vụ hành chính công

Điện thoại: 0793218421

4. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên

Địa chỉ: Số 387 Thiên Lôi

Điện thoại:

II. Mô tả giải pháp đã biết:

- Chuyển đổi số trong lĩnh vực hành chính công (HCCP) là quá trình ứng dụng công nghệ số một cách tổng thể và sâu rộng vào hoạt động của các cơ quan nhà nước nhằm thay đổi phương thức làm việc, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành, và cung cấp dịch vụ công chất lượng cao cho người dân, doanh nghiệp. Quá trình này không chỉ đơn thuần là số hóa các quy trình, thủ tục hiện có mà còn là sự tái cấu trúc, đổi mới sáng tạo để tạo ra những giá trị mới, mang lại sự hài lòng cao nhất cho người sử dụng. Nội dung cốt lõi của chuyển đổi số trong HCCP bao gồm:

- Xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số:

- Số hóa dữ liệu: Chuyển đổi toàn bộ dữ liệu, hồ sơ, tài liệu từ dạng giấy sang dạng số, tạo lập các cơ sở dữ liệu dùng chung, bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ và khai thác hiệu quả.

- Xây dựng và phát triển các nền tảng số: Triển khai các nền tảng số dùng chung cho các cơ quan nhà nước (ví dụ: nền tảng quản lý văn bản và điều hành, nền tảng họp trực tuyến, nền tảng báo cáo, nền tảng quản lý thông tin chỉ đạo điều hành,...).

Bảo đảm an toàn, an ninh mạng: Xây dựng các giải pháp bảo mật toàn diện, bảo vệ dữ liệu và hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước khỏi các nguy cơ tấn công mạng.

Cải cách thủ tục hành chính trên môi trường số: Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính: Loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo, bất hợp lý, giảm thời gian và chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp.

Số hóa quy trình thủ tục hành chính: Xây dựng quy trình xử lý thủ tục hành chính trên môi trường số, cho phép người dân, doanh nghiệp thực hiện các giao dịch trực tuyến mọi lúc, mọi nơi.

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Đảm bảo tất cả các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ cao nhất, cho phép người dân, doanh nghiệp thực hiện toàn bộ quy trình từ nộp hồ sơ, thanh toán đến nhận kết quả trực tuyến.

Cá nhân hóa dịch vụ công: Sử dụng dữ liệu và công nghệ để cung cấp các dịch vụ công phù hợp với nhu cầu và đặc điểm của từng cá nhân, doanh nghiệp.

Nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức: Đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số: Trang bị cho cán bộ, công chức các kiến thức, kỹ năng cần thiết để sử dụng thành thạo các công cụ và nền tảng số trong công việc.

Thay đổi tư duy và phương pháp làm việc: Xây dựng văn hóa làm việc số, khuyến khích sự sáng tạo, đổi mới và tinh thần phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Thu hút và trọng dụng nhân tài: Tạo môi trường làm việc hấp dẫn để thu hút và giữ chân các chuyên gia công nghệ thông tin giỏi.

Tăng cường sự tham gia của người dân:

Công khai, minh bạch thông tin: Cung cấp đầy đủ, kịp thời các thông tin về hoạt động của các cơ quan nhà nước, quy trình, thủ tục hành chính, kết quả giải quyết công việc.

Tạo kênh tương tác trực tuyến: Thiết lập các kênh trực tuyến để người dân có thể đóng góp ý kiến, phản ánh kiến nghị, tham gia vào quá trình xây dựng chính sách.

Đánh giá sự hài lòng của người dân: Thường xuyên khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công, từ đó có những điều chỉnh, cải tiến phù hợp.

Chuyển đổi số HCCP mang lại nhiều lợi ích to lớn: tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của các cơ quan nhà nước; nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm chi phí vận hành; cung cấp dịch vụ công nhanh chóng, thuận tiện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp; thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Để đạt được những lợi ích này, cần có sự cam kết mạnh mẽ từ lãnh đạo các cấp, sự tham gia tích cực của đội ngũ cán bộ, công chức, sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, và đặc biệt là sự ủng hộ, đồng hành của người dân, doanh nghiệp.

III. Nội dung giải pháp đề nghị công nhận sáng kiến

1. Nội dung giải pháp đề nghị công nhận sáng kiến

Để hiện thực hóa mục tiêu xây dựng xã hội số, việc trang bị kiến thức và kỹ năng số cho người dân là vô cùng quan trọng. Sáng kiến xây dựng mô hình "Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số" là một giải pháp toàn diện, sáng tạo, hướng đến mục tiêu này và xứng đáng được công nhận.

Mô hình này tập trung vào việc xây dựng một hệ sinh thái hỗ trợ đa dạng, dễ tiếp cận, phù hợp với nhiều đối tượng khác nhau:

- Mạng lưới "Đại sứ số": Những người am hiểu công nghệ, có uy tín tại cộng đồng sẽ trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tạo sự tin tưởng và lan tỏa kiến thức.

- "Góc công nghệ" tại địa phương: Cung cấp không gian thực hành, trải nghiệm công nghệ, giúp người dân làm quen và sử dụng các thiết bị, ứng dụng số.

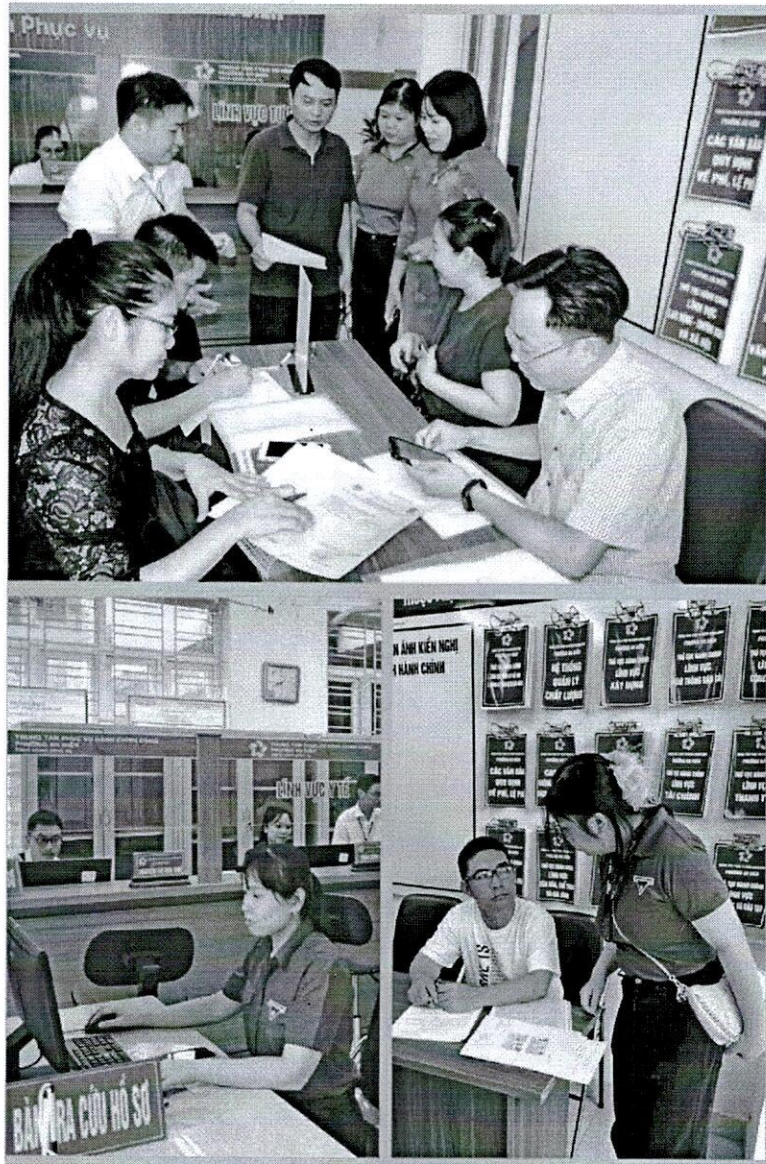
Ứng dụng "Cầm nang số": Cung cấp kiến thức, kỹ năng số cơ bản, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, phòng tránh rủi ro trên mạng, được thiết kế thân thiện và đa ngôn ngữ.

Để sáng kiến được triển khai rộng rãi và bền vững, tôi đề nghị các cấp có thẩm quyền xem xét công nhận mô hình "Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số" là một giải pháp tiêu biểu, có khả năng nhân rộng trong cả nước. Đồng thời, đề xuất các chính sách hỗ trợ về nguồn lực, tài chính, và cơ chế phối hợp để mô hình được triển khai hiệu quả, góp phần quan trọng vào quá trình chuyển đổi số quốc gia.

2. Tính mới, tính sáng tạo

An Biên là một trong những phường có mật độ dân số cao nhất Hải Phòng, thuộc топ cao nhất cả nước. Điều này đồng nghĩa mỗi ngày, bộ máy hành chính ở đây phải giải quyết một khối lượng công việc khổng lồ, liên quan đến đủ mọi lĩnh vực.

Ngay từ những ngày đầu vận hành, Trung tâm phục vụ hành chính công của phường đã tiếp nhận tổng số 3.342 lượt công dân đến giao dịch. Trung tâm đã tiếp nhận 3.041 hồ sơ, trong đó có 177 hồ sơ trực tuyến, 2.864 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp...



(Một số hình ảnh hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công phường)

Số liệu trên cho thấy khối lượng công việc tại Trung tâm ngày càng lớn và đa dạng, phản ánh rõ nhu cầu tiếp cận dịch vụ hành chính công của người dân sau sáp nhập đơn vị hành chính. Trong khi đó, Trung tâm phục vụ hành chính công diện tích khá chật hẹp, mỗi khi người dân đến làm thủ tục đông, hàng ghế chờ kín chỗ. Khó khăn càng nhân lên khi phần lớn đối tượng người cao tuổi, sức khỏe yếu, ít tiếp cận công nghệ. Việc yêu cầu họ thực hiện các thao tác trực tuyến hay chuẩn bị hồ sơ điện tử là điều gần như không thể.

Với mục tiêu đưa ứng dụng công nghệ số, dịch vụ công trực tuyến đến gần người dân, xác định phục vụ Nhân dân trở thành trung tâm, mục tiêu phục vụ trong quá trình chuyển đổi số, đảm bảo thời gian đi lại, chi phí và thủ tục hành chính. Nâng cao mức độ hài lòng của Nhân dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước; Cung cấp dịch vụ công gần dân, thuận tiện - minh bạch - nhanh chóng - không giấy tờ. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, thúc đẩy chuyển đổi số cấp cơ sở; phát huy vai trò xung kích của đoàn viên thanh niên trong chuyển đổi số. Hỗ trợ người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ, thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

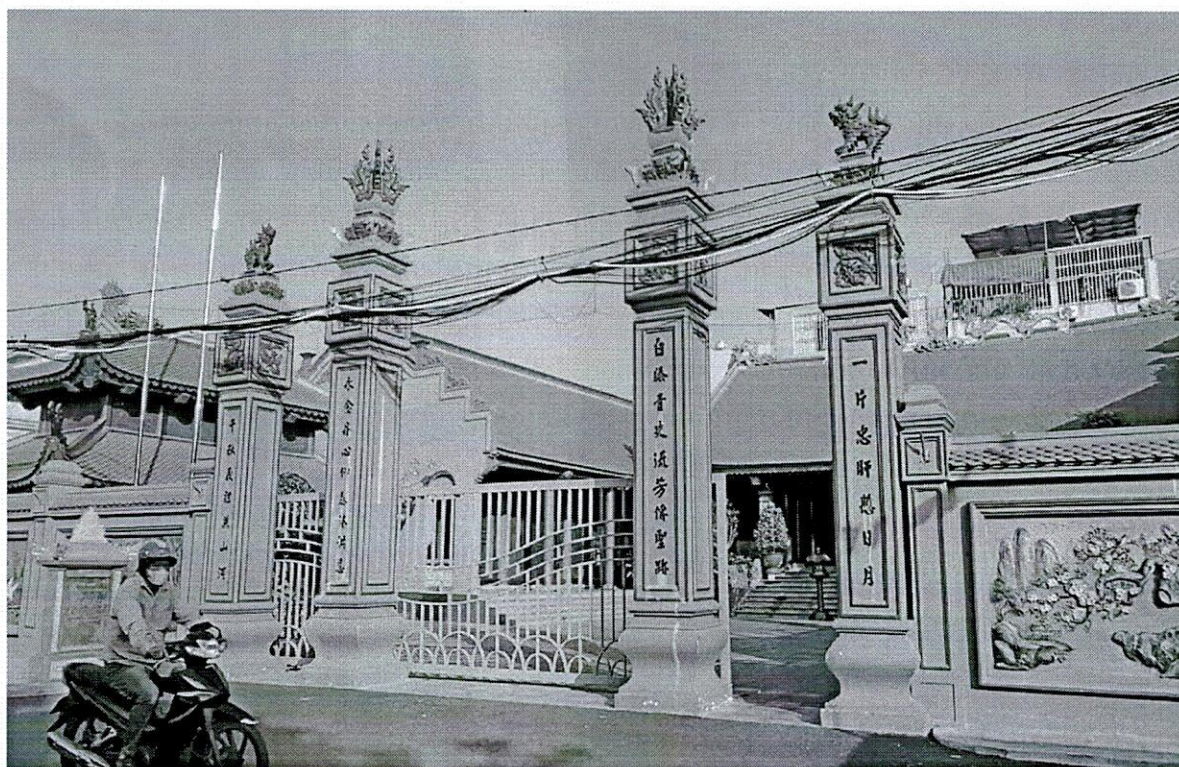
Bản thân là chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công của phường, thực hiện thực hiện kiểm soát TTHC, là người tham gia trong công tác cải cách thủ tục hành chính tại trung tâm. Tôi thấy rằng nếu vẫn giữ cách làm cũ, dân số càng đông, hồ sơ càng ùn, người dân càng ngại tiếp cận dịch vụ công. Vì vậy tôi đề xuất một hướng đi mới để phục vụ Nhân dân tốt hơn. Đó là xây dựng mô hình “Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số” đưa dịch vụ công đến tổ dân phố, nhà văn hóa thay vì chờ người dân gõ cửa.

Điểm sáng tạo đầu tiên nằm ở cách tiếp cận lấy người dân làm trung tâm và dựa vào cộng đồng. Thay vì chỉ tập trung vào việc đào tạo kỹ năng thuần túy, mô hình xây dựng một hệ sinh thái hỗ trợ đa chiều. Việc thiết lập mạng lưới “Đại sứ số” tại địa phương là một sáng kiến quan trọng, tận dụng nguồn lực tại chỗ, những người có uy tín và hiểu biết để trở thành cầu nối tin cậy, gần gũi với người dân. Họ không chỉ truyền đạt kiến thức mà còn lắng nghe, thấu hiểu và giải đáp những băn khoăn, vướng mắc cụ thể mà người dân gặp phải trong quá trình tiếp cận công nghệ.

Sự sáng tạo tiếp tục được thể hiện qua việc đa dạng hóa các kênh và hình thức tiếp cận. Bên cạnh việc xây dựng ứng dụng “Cẩm nang số” thân thiện, đa ngôn ngữ, mô hình còn đề xuất các “Góc công nghệ” tại những địa điểm quen thuộc như nhà văn hóa, thư viện. Điều này giúp những người dân, đặc biệt là người lớn tuổi hoặc ở vùng nông thôn, có cơ hội tiếp cận trực tiếp với thiết bị công nghệ, thực hành dưới sự hướng dẫn, tạo cảm giác an tâm và giảm bớt rào cản tâm lý ban đầu.

Tính sáng tạo của mô hình nằm ở cách tiếp cận gần gũi, thực tế, dựa trên nhu cầu của người dân. Thay vì chỉ tập trung vào đào tạo kỹ năng cứng, mô hình chú trọng xây dựng cộng đồng, tạo động lực và khuyến khích sự sáng tạo. Những điểm phụ vụ của mô hình không nằm trong khuôn viên UBND phường hay Trung tâm hành chính công mà được bố trí ngay tại những không gian quen thuộc, gần gũi với

cộng đồng như nhà văn hóa hay đình làng vào thứ 7 hàng tuần chủ yếu hỗ trợ hướng dẫn trực tiếp người dân có nhu cầu giải quyết TTHC trong một số lĩnh vực hộ tịch; đăng nhập cổng dịch vụ công quốc gia, đăng nhập phần mềm Vneid kết nối tịch hợp đăng ký hồ sơ, nộp hồ sơ, tra cứu trạng thái xử lý, nhận kết quả trực tuyến; Hướng dẫn trực tiếp, hỗ trợ xác minh danh tính công dân khi đăng ký dịch vụ; Hướng dẫn tra cứu danh mục, mã hồ sơ điện tử để theo dõi xuyên suốt theo cổng dịch vụ công quốc gia thực hiện dịch vụ công mức độ 3,4; Hướng dẫn công dân tiếp cận hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân sau khi sử dụng dịch vụ, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến.



(Đình trục cát)

Trung tâm đã tiến hành ra mắt mô hình vào ngày 17/7/2025 và mô hình bắt đầu đi vào hoạt động thử nghiệm vào sáng thứ 7 hàng tuần bắt đầu từ ngày 19/7/2025 tại một số điểm 96 Phạm Tử Nghi, Đình Trục Cát số 6/666 Thiên Lô và Nhà văn hóa số 66 Phố An Dương tập trung hỗ trợ người cao tuổi hưởng chế độ theo Nghị định 176.



(Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên ra mắt mô hình “Đồng hành cùng nhân dân chuyển đổi số” năm 2025)



(Một số hình ảnh về mô hình thực hiện tại địa phương)

Sau 3 tuần triển khai “Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số” Trung tâm đã phối hợp cùng Công an phường, Ngân hàng lập tài khoản hỗ trợ được 552 người cao tuổi nộp hồ sơ trực tuyến để hưởng chế độ 176 nhận được sự đồng tình, hưởng ứng và sự hài lòng của đông đảo người dân trên địa bàn phường. Dự kiến trong thời gian tới Trung tâm sẽ phối hợp cùng đoàn thanh niên phường nhân rộng mô hình tại các tổ dân phố vào thứ 7 hàng tuần và mở rộng thêm các lĩnh vực khác. Chuyên viên hành chính công không chỉ làm thay mà muốn hướng dẫn người dân biết cách tự làm, biến chuyển đổi số thành thói quen mới trong cuộc sống hàng ngày.

3. Phạm vi ảnh hưởng, khả năng áp dụng của sáng kiến:

Giúp người dân, đặc biệt là nhóm yếu thế (người cao tuổi, ở vùng sâu vùng xa, người có thu nhập thấp), tiếp cận và sử dụng thành thạo các công cụ, dịch vụ số cơ bản.

Với sự đa dạng và khả năng thích ứng cao, ý tưởng "Đồng hành cùng Nhân dân chuyển đổi số" hoàn toàn có thể trở thành một chiến lược quốc gia hiệu quả, góp phần nâng cao dân trí số và thúc đẩy sự phát triển bền vững của đất nước trong kỷ nguyên số.

4. Hiệu quả, lợi ích thu được từ sáng kiến:

a. Hiệu quả về kinh tế:

Việc sử dụng công nghệ số để thay thế các thủ tục giấy tờ truyền thống, các cuộc họp trực tiếp hay các công việc thủ công giúp giảm thiểu chi phí hành chính, đồng thời rút ngắn thời gian giải quyết công việc.

b. Hiệu quả về mặt xã hội:

Giúp người dân nâng cao kỹ năng sử dụng các nền tảng số, từ việc đăng ký dịch vụ công, học trực tuyến đến giao dịch tài chính điện tử. Đây là nền tảng quan trọng giúp giảm bớt sự chênh lệch giữa các nhóm xã hội trong việc tiếp cận công nghệ. Khi người dân được hỗ trợ chuyển đổi số, họ có thể tiếp cận dịch vụ công nhanh chóng, thuận tiện, và giảm bớt thủ tục hành chính. Điều này tạo ra môi trường hành chính công minh bạch và hiệu quả hơn.

Chính quyền và các tổ chức xã hội có thể sử dụng dữ liệu số để phân tích và đưa ra các quyết định kịp thời, chính xác hơn về việc phân bổ tài nguyên, hỗ trợ đối tượng cần trợ giúp, và cải thiện các chính sách xã hội.

c. Giá trị làm lợi khác.

Mô hình đã góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tại trung tâm nhất là trong lĩnh vực hộ tịch 100% hồ sơ được nộp trên hệ thống trực tuyến. Các thủ tục chủ yếu là giấy khai sinh, hộ tịch... Các khoản phí, lệ phí đều được sử dụng biên lai điện tử thể hiện sự rõ ràng, minh bạch để nhân dân theo dõi và kiểm tra.

Tối ưu hóa quy trình làm việc: Các hệ thống quản lý tự động và các công cụ số giúp đơn giản hóa quy trình công việc, giảm bớt các bước thừa, từ đó nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ.

Tăng cường quyền giám sát của công dân: Các nền tảng số giúp công dân dễ dàng tham gia vào quá trình giám sát chính quyền, phản ánh ý kiến, và tham gia vào các cuộc thăm dò, bỏ phiếu trực tuyến.

Thúc đẩy dân chủ và công bằng: Chuyển đổi số giúp mở rộng sự tham gia của công dân vào các quyết định chính trị và xã hội, từ việc đưa ra ý tưởng sáng kiến đến việc tham gia vào các cuộc bầu cử hoặc quyết định chính sách qua các nền tảng trực tuyến.

Chuyển đổi số không chỉ là cơ hội để phát triển, mà còn yêu cầu phải có những biện pháp bảo vệ an ninh mạng và bảo mật dữ liệu cá nhân. Việc xây dựng các hệ thống bảo mật mạnh mẽ giúp người dân yên tâm khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, giao dịch điện tử.

Mô hình "Đồng hành cùng nhân dân chuyển đổi số" không chỉ mang lại những lợi ích trực tiếp cho người dân mà còn có tác động tích cực đến các lĩnh vực kinh tế, xã hội, chính trị, và môi trường. Đây là một cơ hội quan trọng để xây dựng một xã hội phát triển bền vững, công bằng và hiệu quả.

CƠ QUAN ĐƠN VỊ



ÁP DỤNG SÁNG KIẾN

PHÓ GIÁM ĐỐC TTPVHCC

Hoàng Minh Tiếp

TÁC GIẢ SÁNG KIẾN

Nguyễn Thị Mai Anh