

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
phường An Biên cho sáng kiến năm 2025

Họ và tên: Phạm Ngọc Tuấn

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

Tên sáng kiến: Giải pháp nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công
chức qua việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ tại Trung tâm phục vụ hành
chính công phường An Biên

Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Cải cách hành chính

Đơn vị áp dụng sáng kiến: Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên

Địa chỉ: 387 Thiên Lôi, phường An Biên, Hải Phòng

I. Mô tả giải pháp đã biết:

Hạn chế về chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ công chức phường hiện nay là vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu quản lý nhà nước trong tình hình mới. Mặc dù công tác đào tạo, bồi dưỡng được chú trọng, số lượng công chức qua các khoá đào tạo, bồi dưỡng khá lớn, nhưng nhìn chung chất lượng vẫn chưa cao. Việc chuẩn hóa về trình độ chuyên môn tương ứng với vị trí chức danh công tác nhiều nơi chỉ đảm bảo để đạt chuẩn về bằng cấp làm căn cứ để thụ hưởng ngạch bậc lương chứ chưa tạo ra được sự chuyển biến tích cực về chất. Thực trạng trên đã dẫn đến những tồn tại, hạn chế rất lớn trong việc thực thi công vụ của công chức phường như không nắm vững được chuyên môn nghiệp vụ, thực hiện chuyên môn nghiệp vụ thiếu chính xác dẫn đến việc áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật tùy tiện, thiếu những kỹ năng, phương pháp trong tác nghiệp chuyên môn làm ảnh hưởng đến thời gian giải quyết công việc, nhiều nhiệm vụ bị tồn đọng kéo dài, không được giải quyết dứt điểm, gây phiền hà cho nhân dân. Hạn chế về trình độ chuyên môn nghiệp vụ còn ảnh hưởng trực tiếp đến các hoạt động tác nghiệp chuyên môn và công tác tham mưu cho lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên trong việc quản lý nhà nước ở cơ sở, làm ảnh hưởng đến hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước ở phường.

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

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

Giải pháp 1: Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ

Trong bối cảnh cải cách hành chính đang là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của chính quyền các cấp, việc nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An

Biên có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Trình độ chuyên môn chính là nền tảng quyết định đến chất lượng, hiệu quả của quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, cũng như mức độ hài lòng của người dân và tổ chức khi đến làm thủ tục. Chính vì vậy, giải pháp đầu tiên cần tập trung triển khai là đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho công chức theo hướng thiết thực, chuyên sâu và gắn với yêu cầu thực tiễn.

Giải pháp 2: Ứng dụng công nghệ thông tin

Giải pháp 3: Xây dựng cơ chế đánh giá và khuyến khích

Giải pháp 4: Nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức công vụ

Giải pháp 5: Tăng cường học tập kinh nghiệm

Giải pháp 6: Gắn kết đào tạo với nhu cầu thực tiễn

II.2 Tính mới, tính sáng tạo:

Gắn đào tạo với thực tiễn tại phường An Biên: Thay vì đào tạo chung chung, sáng kiến nhấn mạnh việc xây dựng chương trình bồi dưỡng sát với nhu cầu từng vị trí công việc (tư pháp – hộ tịch, địa chính, lao động – thương binh & xã hội...). Đây là cách tiếp cận mới, giúp đào tạo đúng đối tượng, đúng nhu cầu, tránh lãng phí thời gian và nguồn lực

Kết hợp “4 xin, 4 luôn” vào rèn luyện kỹ năng mềm: Thay vì chỉ nêu khẩu hiệu, sáng kiến đề xuất cụ thể cách áp dụng phương châm này vào đào tạo, sinh hoạt chuyên đề và đánh giá hiệu quả công vụ. Đây là sự sáng tạo trong việc biến khẩu hiệu thành hành động cụ thể

Đánh giá công chức dựa trên sự hài lòng của người dân: Sáng kiến đưa ra tiêu chí lấy phản hồi trực tiếp của người dân sau khi giải quyết thủ tục làm căn cứ đánh giá công chức. Cách làm này sáng tạo vì gắn trách nhiệm công chức với đối tượng phục vụ thực tế, đồng thời tăng tính minh bạch.

Mô hình học tập kết hợp (offline – online): Thay vì chỉ tập huấn tập trung, sáng kiến khuyến khích kết hợp học trực tuyến (e-learning, hội thảo online, tra cứu văn bản điện tử) với tập huấn truyền thống. Điều này sáng tạo vì tạo sự linh hoạt, tiết kiệm thời gian, đồng thời bắt kịp xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục, đào tạo.

Cơ chế nhân rộng kinh nghiệm nội bộ: Đề xuất xây dựng diễn đàn trao đổi, chia sẻ sáng kiến trong nội bộ công chức phường. Đây là sáng tạo vì biến mỗi công chức thành “giảng viên thực tế” cho đồng nghiệp, phát huy trí tuệ tập thể thay vì chỉ phụ thuộc vào đào tạo từ trên xuống.

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

a. Hiệu quả kinh tế:

- **Tiết kiệm thời gian, chi phí:** Nhờ được phục vụ bởi đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng, hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết nhanh chóng, đúng quy định, hạn chế tối đa việc đi lại nhiều lần, chờ đợi kéo dài.

- **Tăng sự hài lòng, niềm tin:** Người dân cảm nhận rõ sự thay đổi trong thái độ, phong cách phục vụ: niềm nở, tôn trọng, lắng nghe và hỗ trợ tận tình. Từ đó, niềm tin của nhân dân đối với chính quyền phường được củng cố, góp phần xây dựng hình ảnh “chính quyền phục vụ”.

- **Hạn chế tiêu cực, phiền hà:** Việc ứng dụng công nghệ thông tin, minh bạch quy trình xử lý hồ sơ giúp giảm thiểu tình trạng nhũng nhiễu, gây khó dễ. Người dân dễ dàng theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ trực tuyến, đảm bảo quyền lợi chính đáng

- 100 % hồ sơ giải quyết tại bộ phận một cửa giải quyết đúng hạn, không có hồ sơ tồn đọng.

b. Hiệu quả về mặt xã hội:

- **Tăng hiệu quả quản lý, điều hành:** Các giải pháp đào tạo gắn với thực tiễn, ứng dụng công nghệ thông tin và cơ chế đánh giá minh bạch giúp lãnh đạo dễ dàng quản lý, giám sát chất lượng công việc, điều hành bộ máy hành chính hiệu quả hơn.

- **Nâng cao uy tín, hình ảnh:** Trung tâm hành chính công phường An Biên sẽ trở thành địa chỉ tin cậy của nhân dân, được đánh giá cao trong công tác cải cách hành chính, góp phần nâng cao vị thế của chính quyền địa phương.

- **Tiết kiệm ngân sách lâu dài:** Khi quy trình xử lý hồ sơ được tối ưu, hạn chế sai sót, tránh tình trạng khiếu nại, khiếu kiện, ngân sách nhà nước cũng được sử dụng hiệu quả hơn, giảm chi phí khắc phục sai phạm

c. Giá trị làm lợi khác:

- Sáng kiến đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trung tâm phục vụ hành chính công đối với lợi ích chung của tập thể Ủy ban nhân dân phường trong thực thi công vụ.

II.4 Khả năng nhân rộng:

- Sáng kiến có thể được áp dụng và nhân rộng để áp dụng tại các Ủy ban nhân dân các phường khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng

II.5 Phạm vi ảnh hưởng:

- **Thúc đẩy cải cách hành chính, chuyển đổi số:** Mô hình nâng cao năng lực công chức tại phường An Biên có thể nhân rộng ra các địa phương khác, góp phần thực hiện thành công chương trình cải cách hành chính và xây dựng chính quyền số.

- **Tăng cường mối quan hệ Nhà nước – Nhân dân:** Khi người dân được phục vụ tốt hơn, sự gắn bó, đồng thuận giữa nhân dân và chính quyền được củng cố, tạo tiền đề vững chắc cho sự phát triển kinh tế – xã hội tại địa phương.

- Sáng kiến đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trung tâm phục vụ hành chính công đối với lợi ích chung của tập thể Ủy ban nhân dân phường trong thực thi công vụ.

Hải Phòng, ngày 9... tháng 9... năm 2025

Người viết đơn

Trần
Phạm Ngọc Tuấn

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

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

Giải pháp nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức qua việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ tại trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên

Tác giả: PHẠM NGỌC TUẤN

Trình độ chuyên môn: Cử nhân Tài chính ngân hàng

Chức vụ: Chuyên viên

Nơi công tác: Trung tâm phục vụ hành chính công

Hải Phòng, ngày.....tháng.....năm 20....

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: Giải pháp nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức qua việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ tại trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Hiệu quả trong công tác của đội ngũ công chức trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên

3. Tác giả:

Họ và tên: Phạm Ngọc Tuấn

Ngày tháng/năm sinh: 12/12/1990

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

Điện thoại: 0903406264

4. Đồng tác giả (nếu có):

Họ và tên:

Ngày tháng/năm sinh:

Chức vụ, đơn vị công tác:

Điện thoại:

5. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

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

Địa chỉ: 387 Thiên Lôi, An Biên, Hải Phòng

Điện thoại:

II. Mô tả giải pháp đã biết:

A. Mô tả giải pháp kỹ thuật trước khi tạo ra sáng kiến:

Trước khi áp dụng sáng kiến “Nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức thông qua việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên”, việc đào tạo, bồi dưỡng và quản lý đội ngũ công chức chủ yếu được triển khai theo cách thức truyền thống. Một số đặc điểm và hạn chế cụ thể có thể nêu ra như sau:

1. Về đào tạo, bồi dưỡng

- Các chương trình đào tạo phần lớn mang tính chất chung chung, dàn trải, chưa thật sự sát với đặc thù nhiệm vụ của từng công chức ở phường.

- Phần nhiều tập trung vào các lớp tập huấn tập trung do cấp trên tổ chức, ít chú trọng đến nhu cầu thực tế tại địa phương.

- Nội dung đào tạo thiên về lý thuyết và văn bản pháp luật, thiếu tình huống thực hành, dẫn đến khó áp dụng ngay vào công việc hàng ngày.

2. Về ứng dụng công nghệ thông tin

- Dù đã có hệ thống một cửa điện tử, cổng dịch vụ công trực tuyến nhưng nhiều công chức chưa thành thạo trong thao tác, dẫn đến việc giải quyết hồ sơ trực tuyến còn chậm.

- Chưa có các khóa đào tạo chuyên sâu về kỹ năng CNTT, mà chỉ tập huấn ngắn gọn, dẫn đến hiệu quả chưa cao.

- Việc khai thác, sử dụng dữ liệu điện tử còn hạn chế, nhiều quy trình vẫn dựa vào thủ công, giấy tờ.

3. Về cơ chế đánh giá, khen thưởng

- Chủ yếu dựa trên báo cáo công việc định kỳ, chưa có công cụ đo lường khách quan từ phía người dân – đối tượng trực tiếp thụ hưởng dịch vụ hành chính.

- Cơ chế khen thưởng còn mang tính hình thức, chưa đủ tạo động lực để công chức nỗ lực đổi mới cách làm, nâng cao hiệu quả phục vụ.

4. Về đạo đức công vụ và kỹ năng mềm

- Việc rèn luyện đạo đức công vụ mới dừng ở hình thức quán triệt, chưa có chương trình đào tạo chuyên đề riêng.

- Công chức còn hạn chế trong kỹ năng giao tiếp, ứng xử, giải quyết tình huống, đôi khi gây ra sự phiền hà, chưa tạo sự hài lòng cao nhất cho người dân.

- Chưa có cơ chế đánh giá thường xuyên về thái độ phục vụ, dẫn đến khó điều chỉnh kịp thời những hạn chế trong ứng xử hành chính.

5. Về chia sẻ, học tập kinh nghiệm

- Việc trao đổi kinh nghiệm giữa các công chức chủ yếu thông qua sinh hoạt định kỳ, chưa có diễn đàn hoặc kênh chia sẻ thường xuyên.

- Chưa tận dụng được nguồn tri thức nội bộ; nhiều công chức có kinh nghiệm thực tiễn nhưng chưa có cơ hội truyền đạt cho đồng nghiệp.

B. Mô tả giải pháp kỹ thuật sau khi tạo ra sáng kiến:

Sau khi triển khai sáng kiến “Nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức thông qua việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên”, các giải pháp kỹ thuật được áp dụng mang tính đồng bộ, hiện đại và gắn chặt với thực tiễn công việc, cụ thể như sau:

1. Về đào tạo, bồi dưỡng

- Xây dựng chương trình đào tạo theo từng lĩnh vực chuyên môn cụ thể (tư pháp – hộ tịch, địa chính – xây dựng, lao động – thương binh & xã hội, văn hóa – xã hội...), đảm bảo mỗi công chức được bồi dưỡng đúng vị trí việc làm.

- Nội dung đào tạo kết hợp giữa lý thuyết và tình huống thực hành thực tế, giúp công chức dễ dàng áp dụng ngay vào công việc.

- Đưa vào đào tạo **kỹ năng mềm** (giao tiếp, quản lý thời gian, xử lý tình huống, làm việc nhóm) bên cạnh nghiệp vụ chuyên môn, để công chức vừa giỏi nghiệp vụ vừa có phong cách phục vụ chuyên nghiệp.

2. Về ứng dụng công nghệ thông tin

- Tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về công nghệ thông tin, tập trung vào kỹ năng sử dụng phần mềm một cửa điện tử, cổng dịch vụ công trực tuyến, chữ ký số, quản lý dữ liệu điện tử.

- Khuyến khích công chức tham gia **các khóa học trực tuyến (E-learning)** về chuyển đổi số, bảo mật thông tin, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Mọi công chức đều có thể thao tác thành thạo trên hệ thống, đảm bảo hồ sơ được xử lý nhanh chóng, giảm tối đa thời gian chờ đợi của người dân.

3. Về cơ chế đánh giá, khen thưởng

- Triển khai hệ thống lấy ý kiến hài lòng của người dân ngay sau khi giải quyết thủ tục hành chính; kết quả phản hồi được sử dụng như tiêu chí quan trọng để đánh giá công chức.

- Áp dụng cơ chế thưởng – phạt rõ ràng: công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, được người dân đánh giá cao sẽ được biểu dương, khen thưởng; ngược lại, công chức gây phiền hà, chậm trễ sẽ bị nhắc nhở, xử lý theo quy định.

- Kết quả đánh giá được công khai, minh bạch, tạo động lực để công chức nỗ lực hoàn thiện bản thân.

4. Về đạo đức công vụ và kỹ năng mềm

- Đưa nội dung “**4 xin, 4 luôn**” vào tiêu chí bắt buộc trong quy định thực thi công vụ; đồng thời tổ chức sinh hoạt chuyên đề định kỳ để nhắc nhở và rèn luyện.

+ **Xin chào:** Luôn chủ động chào hỏi người dân, tổ chức đến liên hệ công việc với thái độ tôn trọng, niềm nở.

+ **Xin lỗi:** Khi có sai sót, chậm trễ hoặc gây phiền hà, cán bộ công chức cần thẳng thắn xin lỗi, thể hiện tinh thần trách nhiệm.

+ **Xin cảm ơn:** Cảm ơn người dân, tổ chức đã hợp tác, cung cấp thông tin, giấy tờ đầy đủ để giải quyết công việc nhanh chóng.

+ **Xin phép:** Trong giao tiếp, xử lý tình huống, cần xin phép trước khi rời vị trí, hoặc khi cần kiểm tra, xác minh thông tin.

+ **Luôn mỉm cười:** Tạo sự thân thiện, gần gũi, giảm bớt căng thẳng trong giao tiếp hành chính.

+ **Luôn nhẹ nhàng:** Thái độ hòa nhã, ngôn ngữ chuẩn mực, không quát mắng, cáu gắt hay gây khó dễ cho người dân.

+ **Luôn lắng nghe:** Tôn trọng ý kiến, phản ánh, kiến nghị của người dân, không ngắt lời hay phớt lờ thông tin.

+ **Luôn giúp đỡ:** Tận tình hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là những người gặp khó khăn trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

- Xây dựng quy tắc ứng xử riêng cho Trung tâm hành chính công, coi đây là “chuẩn mực hành vi” của mỗi công chức.

- Định kỳ kiểm tra, giám sát về thái độ phục vụ thông qua phản ánh của người dân và kết quả khảo sát độc lập.

5. Về chia sẻ, học tập kinh nghiệm

- Thiết lập diễn đàn trao đổi nội bộ (có thể bằng nhóm trực tuyến hoặc chuyên mục trên hệ thống quản lý công việc), để công chức chia sẻ kinh nghiệm, tình huống thực tế, cách giải quyết hồ sơ hiệu quả.

- Tổ chức định kỳ các buổi hội thảo nhỏ trong nội bộ phòng để rút kinh nghiệm và nhân rộng cách làm hay.

- Cử công chức tiêu biểu tham gia học tập, trao đổi mô hình cải cách hành chính tại các địa phương khác, sau đó phổ biến lại cho tập thể.

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

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

Giải pháp 1: Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ

Trong bối cảnh cải cách hành chính đang là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của chính quyền các cấp, việc nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên có ý

nghĩa vô cùng quan trọng. Trình độ chuyên môn chính là nền tảng quyết định đến chất lượng, hiệu quả của quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, cũng như mức độ hài lòng của người dân và tổ chức khi đến làm thủ tục. Chính vì vậy, giải pháp đầu tiên cần tập trung triển khai là đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho công chức theo hướng thiết thực, chuyên sâu và gắn với yêu cầu thực tiễn.

Thứ nhất, cần tổ chức các khóa tập huấn định kỳ về nghiệp vụ hành chính công. Đây là hoạt động cơ bản nhưng không thể thiếu, giúp đội ngũ công chức nắm vững quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông”. Thông qua tập huấn, công chức sẽ được hệ thống lại kiến thức, chuẩn hóa quy trình làm việc và đặc biệt là rèn luyện khả năng xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế. Với đặc thù phường An Biên, nơi có dân cư đông, nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cao, việc chuẩn hóa quy trình làm việc lại càng cần thiết để tránh tình trạng chậm trễ, sai sót.

Thứ hai, công tác cập nhật văn bản pháp luật mới phải được chú trọng. Hệ thống pháp luật Việt Nam thường xuyên được sửa đổi, bổ sung để phù hợp với tình hình thực tiễn. Do đó, nếu công chức không kịp thời cập nhật, nắm bắt thì rất dễ dẫn đến việc áp dụng sai quy định, gây thiệt thòi cho người dân và làm giảm uy tín của cơ quan hành chính. Trung tâm hành chính công phường cần thiết lập cơ chế thông tin nội bộ, định kỳ phổ biến các văn bản mới liên quan đến lĩnh vực như đất đai, tư pháp – hộ tịch, bảo trợ xã hội, xây dựng... Đồng thời, có thể ứng dụng công nghệ thông tin để tạo kho dữ liệu văn bản pháp luật trực tuyến, giúp công chức dễ dàng tra cứu trong quá trình làm việc.

Thứ ba, đào tạo kỹ năng mềm cần được đặt song song với đào tạo kiến thức chuyên môn. Trong môi trường hành chính công, thái độ phục vụ, khả năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe và xử lý tình huống của công chức có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người dân. Một công chức có thể giỏi về nghiệp vụ nhưng nếu thiếu sự khéo léo trong giao tiếp thì vẫn khó tạo ra niềm tin và sự đồng thuận. Do đó, các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm như kỹ năng tiếp công dân, kỹ năng quản lý thời gian, làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết mâu thuẫn... cần được đưa vào chương trình đào tạo thường xuyên.

Bên cạnh đó, để công tác đào tạo, bồi dưỡng thực sự hiệu quả, cần gắn chặt nội dung đào tạo với nhu cầu thực tiễn. Nghĩa là, thay vì đào tạo dàn trải, nên xây dựng kế hoạch bồi dưỡng chuyên sâu cho từng lĩnh vực theo vị trí việc làm. Ví dụ: công chức tư pháp – hộ tịch cần tập trung đào tạo về quy định đăng ký khai sinh, kết hôn, khai tử; công chức phụ trách đất đai cần chú trọng đào tạo về quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, chuyển nhượng đất đai... Cách tiếp cận này vừa tiết kiệm nguồn lực, vừa giúp công chức nâng cao trình độ một cách thiết thực, hiệu quả. Cuối cùng, cần chú trọng hình thức đào tạo đa dạng, linh hoạt. Ngoài hình thức tập huấn trực tiếp truyền thống, có thể áp dụng các khóa học trực tuyến, tự học qua hệ thống e-learning, tham gia hội thảo, tọa đàm chuyên đề. Cách tiếp cận này vừa giúp tiết kiệm chi phí, vừa tạo cơ hội để công chức chủ động nâng cao kiến thức bất cứ lúc nào, ở bất kỳ đâu.

Tóm lại, đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ chính là giải pháp nền tảng, đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên. Khi được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng, công chức không chỉ hoàn thành tốt nhiệm vụ

mà còn góp phần quan trọng trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, minh bạch và thân thiện với nhân dân.

Giải pháp 2: Ứng dụng công nghệ thông tin

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang được triển khai mạnh mẽ trên phạm vi cả nước, ứng dụng công nghệ thông tin là giải pháp then chốt nhằm nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên. Thực tế cho thấy, khi công nghệ được ứng dụng đồng bộ và hiệu quả, quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết thủ tục hành chính sẽ trở nên minh bạch, nhanh chóng, giảm thiểu sai sót và tạo sự hài lòng cao hơn cho người dân, tổ chức.

Thứ nhất, việc ứng dụng công nghệ thông tin góp phần nâng cao kỹ năng chuyên môn của công chức. Các phần mềm quản lý hồ sơ điện tử, cổng dịch vụ công trực tuyến, hệ thống một cửa điện tử... khi được sử dụng thành thạo sẽ giúp công chức xử lý hồ sơ nhanh hơn, chính xác hơn và dễ dàng theo dõi tiến độ công việc. Để đạt được điều này, Trung tâm cần tổ chức các lớp bồi dưỡng về tin học, đặc biệt chú trọng vào kỹ năng sử dụng các phần mềm chuyên ngành, kỹ năng thao tác trên hệ thống quản lý dữ liệu công dân. Nhờ vậy, công chức có thể chủ động, linh hoạt hơn trong công việc, giảm phụ thuộc vào phương thức xử lý thủ công truyền thống.

Thứ hai, công nghệ thông tin giúp tăng tính minh bạch và giám sát. Khi hồ sơ được tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thông qua hệ thống điện tử, mọi bước đi đều được lưu lại, từ đó hạn chế tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực. Người dân có thể theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ trực tuyến, góp phần nâng cao niềm tin và sự hài lòng đối với cơ quan hành chính. Điều này cũng tạo áp lực tích cực để công chức nâng cao tinh thần trách nhiệm, làm việc nghiêm túc, đúng quy trình.

Thứ ba, công nghệ thông tin còn mở ra cơ hội tự học và cập nhật kiến thức mới cho công chức. Với sự phát triển của internet, công chức có thể tham gia các khóa học trực tuyến về pháp luật, quản lý hành chính, kỹ năng mềm hay ngoại ngữ. Đây là phương thức học tập linh hoạt, tiết kiệm chi phí, thời gian, đồng thời phù hợp với nhu cầu cá nhân. Trung tâm có thể khuyến khích, hỗ trợ công chức tham gia học tập trực tuyến, thậm chí liên kết với các cơ sở đào tạo để mở lớp online dành riêng cho cán bộ, công chức phường.

Thứ tư, công nghệ thông tin còn hỗ trợ công tác trao đổi, phối hợp giữa các phòng ban, cơ quan. Việc sử dụng các nền tảng giao tiếp trực tuyến, phần mềm quản lý văn bản và điều hành công việc sẽ giúp giảm tình trạng chậm trễ do luân chuyển giấy tờ thủ công, đồng thời tăng hiệu quả phối hợp liên thông giữa phường với quận, thành phố. Đây là một yêu cầu tất yếu trong quá trình xây dựng nền hành chính điện tử, hướng tới chính quyền số.

Tuy nhiên, để ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, cần chú trọng đầu tư đồng bộ cả về cơ sở hạ tầng và con người. Về hạ tầng, phường cần được trang bị máy tính, mạng internet tốc độ cao, phần mềm quản lý hiện đại. Về con người, công chức cần thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng công nghệ thông tin, đặc biệt là khả năng bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu. Việc nâng cao ý thức bảo vệ dữ liệu cá nhân, phòng chống tấn công mạng cũng rất quan trọng, bởi thông tin hành chính là nguồn dữ liệu nhạy cảm, liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân. Tóm lại, ứng dụng công nghệ thông tin không chỉ là giải pháp kỹ thuật mà còn là đòn bẩy quan trọng để nâng cao năng lực, hiệu quả làm việc của đội ngũ công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên. Đây cũng là hướng đi tất

yếu trong tiến trình cải cách hành chính và chuyển đổi số hiện nay, góp phần xây dựng chính quyền hiện đại, công khai, minh bạch và phục vụ nhân dân tốt hơn.

Giải pháp 3: Xây dựng cơ chế đánh giá và khuyến khích

Một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ công chức chính là cơ chế đánh giá, khuyến khích và khen thưởng. Thực tế cho thấy, khi có hệ thống đánh giá minh bạch, công bằng và đi kèm với cơ chế động viên kịp thời, công chức sẽ có thêm động lực để làm việc hiệu quả, nâng cao tinh thần trách nhiệm và phát huy tối đa năng lực cá nhân. Ngược lại, nếu thiếu cơ chế này, rất dễ dẫn đến tình trạng làm việc cầm chừng, thiếu sáng tạo, thậm chí gây phiền hà cho người dân.

Trước hết, cần xây dựng cơ chế đánh giá công chức dựa trên kết quả công việc. Khác với cách đánh giá hình thức, mang tính chung chung trước đây, việc đánh giá cần dựa vào các chỉ số cụ thể như số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn, mức độ chính xác, sự hài lòng của người dân, khả năng ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý công việc... Các chỉ số này phải được lượng hóa rõ ràng, công khai để công chức biết mình đang ở đâu, cần khắc phục điểm yếu nào. Trung tâm hành chính công phường An Biên có thể ứng dụng hệ thống chấm điểm tự động qua phần mềm quản lý hồ sơ, đồng thời lấy ý kiến đánh giá trực tiếp từ người dân sau mỗi lần giải quyết thủ tục.

Bên cạnh đó, cơ chế khuyến khích, khen thưởng đóng vai trò vô cùng quan trọng. Những công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, có sáng kiến cải tiến quy trình làm việc, được người dân đánh giá cao cần được biểu dương kịp thời dưới nhiều hình thức như giấy khen, thưởng nóng, hoặc ghi nhận thành tích trong hồ sơ thi đua. Việc khen thưởng cần công khai, minh bạch để tạo niềm tin và động lực cho toàn bộ đội ngũ. Ngược lại, những trường hợp thiếu trách nhiệm, gây chậm trễ, những người dân cần được nhắc nhở, xử lý nghiêm minh, thậm chí xem xét kỷ luật nếu tái phạm.

Ngoài khen thưởng vật chất, cần chú trọng đến khen thưởng tinh thần. Đôi khi, một lời động viên từ lãnh đạo, một buổi vinh danh trước tập thể cũng có sức lan tỏa lớn, giúp công chức cảm thấy công sức của mình được ghi nhận. Từ đó, họ có thêm động lực để nỗ lực cống hiến, phục vụ nhân dân tốt hơn.

Để cơ chế đánh giá và khuyến khích phát huy hiệu quả, cần gắn chặt với lộ trình đào tạo, bồi dưỡng và quy hoạch cán bộ. Những công chức có thành tích tốt cần được ưu tiên tham gia các khóa đào tạo nâng cao, có cơ hội thăng tiến, bổ nhiệm. Điều này vừa tạo động lực cá nhân, vừa góp phần xây dựng đội ngũ công chức trẻ, có năng lực, đáp ứng yêu cầu lâu dài của địa phương.

Tóm lại, xây dựng cơ chế đánh giá và khuyến khích công bằng, minh bạch, kịp thời chính là động lực quan trọng để nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức phường An Biên. Khi công chức được đánh giá đúng năng lực, được động viên, khen thưởng xứng đáng, họ sẽ toàn tâm, toàn ý cống hiến cho sự nghiệp cải cách hành chính, phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

Giải pháp 4: Nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức công vụ

Năng lực thực thi công vụ của công chức không chỉ phụ thuộc vào trình độ chuyên môn, nghiệp vụ mà còn gắn chặt với ý thức trách nhiệm và đạo đức công vụ. Một công chức giỏi nghiệp vụ nhưng thiếu trách nhiệm, vô cảm với người dân thì không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ. Ngược lại, một công chức có tinh thần trách

nhệm, đạo đức nghề nghiệp vững vàng sẽ luôn tìm cách phục vụ nhân dân tốt nhất, kể cả khi gặp khó khăn trong công việc.

Trước hết, cần tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên đề về đạo đức công vụ và văn hóa công sở. Đây là dịp để nhắc nhở, củng cố nhận thức cho công chức về vai trò, trách nhiệm của mình trước nhân dân và pháp luật. Nội dung có thể tập trung vào các chuẩn mực ứng xử trong giao tiếp, thái độ phục vụ, tinh thần liêm chính, công bằng trong giải quyết thủ tục. Những giá trị cốt lõi này cần được lồng ghép vào hoạt động hàng ngày, trở thành thói quen, nếp sống trong môi trường công sở.

Bên cạnh đó, phường An Biên có thể triển khai phong trào học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, trong đó nhấn mạnh tinh thần “công bộc của dân”. Đây là cơ sở để công chức thấm nhuần quan điểm: chức vụ, quyền hạn không phải đặc quyền mà là trách nhiệm phục vụ nhân dân. Khi ý thức này được nâng cao, công chức sẽ tự giác rèn luyện bản thân, hạn chế các hành vi tiêu cực như những nhiễu, gây khó khăn, chậm trễ trong xử lý hồ sơ.

Đồng thời, cần phát huy tinh thần “**4 xin, 4 luôn**”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ. Đây là phương châm ứng xử văn minh, gần gũi, tạo sự thân thiện trong giao tiếp với người dân. Thực tế cho thấy, một lời xin lỗi chân thành hay một nụ cười thân thiện từ công chức đôi khi còn giá trị hơn rất nhiều so với những thủ tục hành chính khô cứng.

Tóm lại, nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức công vụ chính là nâng cao phẩm chất gốc rễ của đội ngũ công chức. Khi công chức có tinh thần trách nhiệm, thái độ tận tụy và đạo đức nghề nghiệp trong sáng, họ sẽ không chỉ hoàn thành tốt nhiệm vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền gần dân, vì dân, tạo dựng niềm tin vững chắc trong lòng nhân dân.

Giải pháp 5: Tăng cường học tập kinh nghiệm

Trong xu thế hội nhập và đổi mới, không một cơ quan hay tổ chức nào có thể phát triển nếu chỉ “đóng cửa” làm việc mà thiếu đi sự học hỏi, trao đổi kinh nghiệm từ bên ngoài. Đối với Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên, việc tăng cường học tập kinh nghiệm từ các mô hình cải cách hành chính hiệu quả ở những địa phương khác là giải pháp thiết thực, giúp đội ngũ công chức có thêm kiến thức thực tiễn, tránh lối mòn, phát huy sáng tạo trong công việc.

Trước hết, cần tổ chức các đoàn công tác tham quan, học tập tại những địa phương đã có nhiều đổi mới, sáng kiến trong cải cách hành chính. Ví dụ, nhiều tỉnh, thành phố lớn đã triển khai thành công mô hình “một cửa, một cửa liên thông hiện đại”, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ số, hay xây dựng trung tâm hành chính công tập trung với chất lượng phục vụ cao. Những kinh nghiệm quý báu này, nếu được nghiên cứu, lựa chọn phù hợp với điều kiện thực tế của phường An Biên, sẽ góp phần rút ngắn thời gian đổi mới, tránh lãng phí nguồn lực.

Thứ hai, cần tạo diễn đàn trao đổi nội bộ để công chức trong trung tâm có thể chia sẻ kinh nghiệm, giải pháp, sáng kiến cải tiến quy trình công việc. Mỗi công chức đều có trải nghiệm riêng khi tiếp xúc với người dân, xử lý hồ sơ, và nếu những kinh nghiệm này được chia sẻ, nhân rộng thì sẽ tạo ra sự lan tỏa tích cực, nâng cao chất lượng phục vụ chung của cả đội ngũ.

Tóm lại, tăng cường học tập kinh nghiệm vừa giúp công chức mở rộng tri thức, vừa tránh được những sai lầm, hạn chế đã từng xảy ra ở nơi khác. Đây là giải pháp quan trọng, góp phần xây dựng đội ngũ công chức phường An Biên năng động,

sáng tạo, có khả năng đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công tác cải cách hành chính.

Giải pháp 6: Gắn kết đào tạo với nhu cầu thực tiễn

Một trong những nguyên nhân khiến công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ở nhiều nơi chưa đạt hiệu quả cao là do nội dung đào tạo còn dàn trải, chung chung, chưa bám sát nhu cầu thực tiễn công việc. Đối với Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên, để nâng cao năng lực thực thi công vụ, giải pháp then chốt là phải gắn kết chặt chẽ công tác đào tạo, bồi dưỡng với nhu cầu thực tế của từng vị trí việc làm.

Thứ nhất, cần tiến hành khảo sát nhu cầu đào tạo cụ thể của từng công chức. Mỗi vị trí công việc có đặc thù riêng, đòi hỏi kiến thức và kỹ năng khác nhau. Chẳng hạn, công chức phụ trách tư pháp – hộ tịch cần được đào tạo sâu về quy định pháp luật liên quan đến đăng ký khai sinh, kết hôn, khai tử; công chức địa chính cần bồi dưỡng kỹ năng xử lý hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giải quyết tranh chấp đất đai; công chức lao động – thương binh và xã hội cần được cập nhật về chính sách bảo trợ xã hội, trợ cấp khó khăn, người có công... Khi nắm rõ nhu cầu từng vị trí, nội dung đào tạo sẽ thiết thực hơn, tránh tình trạng chung chung, kém hiệu quả.

Thứ hai, việc đào tạo cần gắn liền với thực hành. Thay vì chỉ học lý thuyết, công chức cần được tham gia vào các tình huống giả định, xử lý tình huống thực tế, thậm chí tham gia trực tiếp vào quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dưới sự hướng dẫn của giảng viên hoặc cán bộ giàu kinh nghiệm. Cách tiếp cận này sẽ giúp công chức vừa học, vừa làm, từ đó rèn luyện kỹ năng thực tế một cách hiệu quả.

Thứ ba, cần chú trọng đến việc đào tạo kỹ năng mềm và thái độ phục vụ bên cạnh kiến thức chuyên môn. Nhiều trường hợp, khó khăn trong giải quyết thủ tục không nằm ở quy trình hay pháp luật, mà ở cách ứng xử của công chức với người dân. Do đó, nội dung đào tạo phải kết hợp giữa chuyên môn và kỹ năng giao tiếp, quản lý xung đột, lắng nghe, đồng cảm.

Cuối cùng, việc gắn kết đào tạo với nhu cầu thực tiễn còn thể hiện ở cơ chế đánh giá sau đào tạo. Sau mỗi khóa học, công chức cần được kiểm tra, đánh giá xem đã áp dụng được những kiến thức, kỹ năng gì vào công việc. Lãnh đạo trung tâm cần theo dõi, giám sát để điều chỉnh nội dung, phương pháp đào tạo sao cho sát với thực tiễn hơn trong những lần tiếp theo.

Tóm lại, đào tạo, bồi dưỡng công chức phải đi từ nhu cầu thực tiễn mới đem lại hiệu quả thiết thực. Khi công chức được học đúng cái mình cần, phục vụ trực tiếp cho công việc hằng ngày, họ sẽ có thêm động lực học tập, rèn luyện, từ đó nâng cao năng lực thực thi công vụ, phục vụ nhân dân tốt hơn.

III. 2. Tính mới, tính sáng tạo

1. Tính mới

- **Gắn đào tạo với thực tiễn tại phường An Biên:** Thay vì đào tạo chung chung, sáng kiến nhấn mạnh việc xây dựng chương trình bồi dưỡng sát với nhu cầu từng vị trí công việc (tư pháp – hộ tịch, địa chính, lao động – thương binh & xã hội...). Đây là cách tiếp cận mới, giúp đào tạo đúng đối tượng, đúng nhu cầu, tránh lãng phí thời gian và nguồn lực.

- **Kết hợp đồng bộ nhiều giải pháp:** Không chỉ dừng lại ở đào tạo chuyên môn, sáng kiến còn đưa ra chuỗi giải pháp toàn diện như: ứng dụng công nghệ thông

tin, xây dựng cơ chế đánh giá – khen thưởng, rèn luyện đạo đức công vụ, học tập kinh nghiệm, gắn đào tạo với nhu cầu thực tế. Sự kết hợp đồng bộ này tạo ra một “gói giải pháp” mới, khắc phục hạn chế của các biện pháp đơn lẻ trước đây.

- **Chú trọng yếu tố đạo đức, thái độ phục vụ:** Điểm mới nổi bật là sáng kiến không chỉ tập trung vào kiến thức pháp luật hay nghiệp vụ hành chính, mà còn coi trọng việc nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ ứng xử, kỹ năng mềm. Điều này giúp thay đổi tư duy từ “hành chính quản lý” sang “hành chính phục vụ”.

- **Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số:** Sáng kiến nhấn mạnh việc đào tạo kỹ năng sử dụng phần mềm, hệ thống một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến. Đây là hướng đi mới, phù hợp với xu thế hiện nay, khác với cách tiếp cận truyền thống chỉ chú trọng đào tạo giấy tờ, hồ sơ thủ công.

2. Tính sáng tạo

- **Kết hợp “4 xin, 4 luôn” vào rèn luyện kỹ năng mềm:** Thay vì chỉ nêu khẩu hiệu, sáng kiến đề xuất cụ thể cách áp dụng phương châm này vào đào tạo, sinh hoạt chuyên đề và đánh giá hiệu quả công vụ. Đây là sự sáng tạo trong việc biến khẩu hiệu thành hành động cụ thể.

- **Đánh giá công chức dựa trên sự hài lòng của người dân:** Sáng kiến đưa ra tiêu chí lấy phản hồi trực tiếp của người dân sau khi giải quyết thủ tục làm căn cứ đánh giá công chức. Cách làm này sáng tạo vì gắn trách nhiệm công chức với đối tượng phục vụ thực tế, đồng thời tăng tính minh bạch.

- **Mô hình học tập kết hợp (offline – online):** Thay vì chỉ tập huấn tập trung, sáng kiến khuyến khích kết hợp học trực tuyến (e-learning, hội thảo online, tra cứu văn bản điện tử) với tập huấn truyền thống. Điều này sáng tạo vì tạo sự linh hoạt, tiết kiệm thời gian, đồng thời bắt kịp xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục, đào tạo.

- **Cơ chế nhân rộng kinh nghiệm nội bộ:** Đề xuất xây dựng diễn đàn trao đổi, chia sẻ sáng kiến trong nội bộ công chức phường. Đây là sáng tạo vì biến mỗi công chức thành “giảng viên thực tế” cho đồng nghiệp, phát huy trí tuệ tập thể thay vì chỉ phụ thuộc vào đào tạo từ trên xuống.

3. Giá trị nổi bật

- Tính mới và sáng tạo của sáng kiến không phải nằm ở việc “phát minh hoàn toàn mới”, mà là ở cách tiếp cận tổng thể, toàn diện, gắn liền với thực tiễn địa phương.

- Sáng kiến tạo ra một mô hình đào tạo – đánh giá – khuyến khích – rèn luyện đạo đức – ứng dụng công nghệ thông tin đồng bộ, vừa có tính khả thi cao, vừa có khả năng nhân rộng.

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

1. Phạm vi ảnh hưởng

Sáng kiến nâng cao năng lực thực thi công vụ thông qua việc bồi dưỡng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên có tác động trực tiếp và gián tiếp trên nhiều phương diện:

- **Đối với cấp phường:** Sáng kiến giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm hành chính công phường An Biên, tạo chuyển biến rõ rệt trong việc giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân. Mô hình có thể áp dụng cho toàn bộ đội ngũ công chức các phường khác.

- **Đối với cấp thành phố:** Đây là một mô hình điển hình có thể nhân rộng trong toàn thành phố Hải Phòng. Khi đội ngũ công chức cấp cơ sở được chuẩn hóa

về chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực phục vụ của cả hệ thống hành chính thành phố sẽ được nâng cao, góp phần đẩy mạnh tiến trình cải cách hành chính.

- **Đối với xã hội:** Sáng kiến tạo tác động lan tỏa, nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ của công chức, đồng thời củng cố niềm tin của người dân vào bộ máy chính quyền. Đây là cơ sở quan trọng để xây dựng xã hội kỷ cương, văn minh, thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội địa phương.

2. Khả năng áp dụng

Sáng kiến có tính khả thi cao và có thể áp dụng ở nhiều cấp độ:

- **Áp dụng ngay tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Biên:** Các giải pháp đề xuất như đào tạo nghiệp vụ, ứng dụng CÔNG NGHỆ THÔNG TIN, cơ chế đánh giá – khen thưởng, nâng cao đạo đức công vụ... đều có thể triển khai ngay với nguồn lực hiện có. Việc áp dụng sẽ giúp đội ngũ công chức cải thiện năng lực một cách nhanh chóng, đáp ứng yêu cầu công việc hàng ngày.

- **Mở rộng ra toàn phường và các đơn vị hành chính cùng cấp:** Các phòng ban chuyên môn khác trong phường cũng có thể áp dụng sáng kiến để nâng cao chất lượng công tác quản lý nhà nước.

- **Áp dụng ở quy mô thành phố:** Với tính chất phổ quát, sáng kiến hoàn toàn có thể trở thành mô hình mẫu trong công tác cải cách hành chính, có thể ban hành kế hoạch triển khai đồng bộ, nhân rộng sáng kiến đến tất cả các phường/xã, góp phần nâng cao hiệu quả toàn hệ thống.

- **Khả năng áp dụng lâu dài:** Đây không chỉ là giải pháp tình thế mà có tính bền vững, phù hợp với xu thế chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử và chính quyền số. Do đó, sáng kiến có thể được duy trì, bổ sung, hoàn thiện theo từng giai đoạn, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của cải cách hành chính.

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

a. Hiệu quả kinh tế:

1. Đối với người dân và tổ chức

- **Tiết kiệm thời gian, chi phí:** Nhờ được phục vụ bởi đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng, hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết nhanh chóng, đúng quy định, hạn chế tối đa việc đi lại nhiều lần, chờ đợi kéo dài.

- **Tăng sự hài lòng, niềm tin:** Người dân cảm nhận rõ sự thay đổi trong thái độ, phong cách phục vụ: niềm nở, tôn trọng, lắng nghe và hỗ trợ tận tình. Từ đó, niềm tin của nhân dân đối với chính quyền phường được củng cố, góp phần xây dựng hình ảnh “chính quyền phục vụ”.

- **Hạn chế tiêu cực, phiền hà:** Việc ứng dụng công nghệ thông tin, minh bạch quy trình xử lý hồ sơ giúp giảm thiểu tình trạng nhũng nhiễu, gây khó dễ. Người dân dễ dàng theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ trực tuyến, đảm bảo quyền lợi chính đáng.

2. Đối với đội ngũ công chức

- **Nâng cao năng lực toàn diện:** Thông qua đào tạo, bồi dưỡng và học hỏi kinh nghiệm, công chức có cơ hội trau dồi kiến thức pháp luật, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng mềm, từ đó làm việc ngày càng chuyên nghiệp hơn.

- **Tăng động lực, tinh thần trách nhiệm:** Cơ chế đánh giá công bằng, khen thưởng kịp thời giúp công chức có thêm động lực phấn đấu, hạn chế tình trạng làm việc cầm chừng, thiếu sáng tạo. Đồng thời, ý thức đạo đức công vụ và trách nhiệm trước nhân dân được nâng cao.

- **Môi trường làm việc hiện đại:** Ứng dụng công nghệ thông tin và cải tiến quy trình công việc giúp công chức giảm bớt áp lực hành chính thủ công, làm việc khoa học hơn, tiết kiệm sức lực và nâng cao hiệu suất.

b. Hiệu quả về mặt xã hội:

- **Tăng hiệu quả quản lý, điều hành:** Các giải pháp đào tạo gắn với thực tiễn, ứng dụng công nghệ thông tin và cơ chế đánh giá minh bạch giúp lãnh đạo dễ dàng quản lý, giám sát chất lượng công việc, điều hành bộ máy hành chính hiệu quả hơn.

- **Nâng cao uy tín, hình ảnh:** Trung tâm hành chính công phường An Biên sẽ trở thành địa chỉ tin cậy của nhân dân, được đánh giá cao trong công tác cải cách hành chính, góp phần nâng cao vị thế của chính quyền địa phương.

- **Tiết kiệm ngân sách lâu dài:** Khi quy trình xử lý hồ sơ được tối ưu, hạn chế sai sót, tránh tình trạng khiếu nại, khiếu kiện, ngân sách nhà nước cũng được sử dụng hiệu quả hơn, giảm chi phí khắc phục sai phạm.

c. Giá trị làm lợi khác:

- **Thúc đẩy cải cách hành chính, chuyển đổi số:** Mô hình nâng cao năng lực công chức tại phường An Biên có thể nhân rộng ra các địa phương khác, góp phần thực hiện thành công chương trình cải cách hành chính và xây dựng chính quyền số.

- **Tăng cường mối quan hệ Nhà nước – Nhân dân:** Khi người dân được phục vụ tốt hơn, sự gắn bó, đồng thuận giữa nhân dân và chính quyền được củng cố, tạo tiền đề vững chắc cho sự phát triển kinh tế – xã hội tại địa phương.

- **Sáng kiến đã góp phần quan trọng** trong việc nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trung tâm phục vụ hành chính công đối với lợi ích chung của tập thể Ủy ban nhân dân phường trong thực thi công vụ.

**CƠ QUAN ĐƠN VỊ
ÁP DỤNG SÁNG KIẾN**



(xác nhận)

PHÓ GIÁM ĐỐC TTPVHCC

Hoàng Minh Tiếp

TÁC GIẢ SÁNG KIẾN

(Ghi rõ họ và tên, ký tên)

*Trần
Phạm Ngọc Tuấn*

ĐỒNG TÁC GIẢ SÁNG KIẾN (nếu có)

(Ghi rõ họ và tên, ký tên)

PH. H. H.