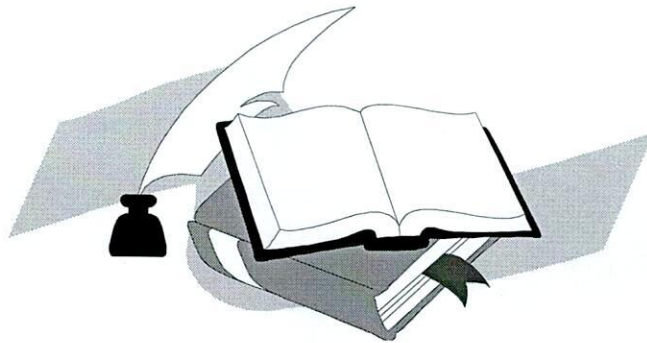


ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN BIÊN

SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM

Tên sáng kiến: Một số giải pháp đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp công dân thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công Quốc Gia góp phần thực hiện hiệu quả chuyển đổi số



Tác giả: Trần Thị Minh Sao

Trình độ chuyên môn: Cử nhân Luật

Chức vụ: chuyên viên.

Nơi công tác: Trung tâm phục vụ HCC phường An Biên, thành phố Hải Phòng.

An Biên, ngày 09 tháng 09 năm 2025

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 Sáng kiến Thành Phố Hải Phòng.

Họ và tên tác giả: Trần Thị Minh Sao

Chức vụ: Chuyên viên.

Đơn vị công tác: Trung tâm phục vụ HCC phường An Biên, thành phố Hải Phòng.

Đề nghị Hội đồng thẩm định, công nhận sáng kiến năm 2025 như sau:

1. Tên sáng kiến: Một số giải pháp đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp công dân thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công Quốc Gia góp phần thực hiện hiệu quả chuyển đổi số.

*** Lĩnh vực áp dụng của sáng kiến:** Hành chính nhà nước.

1. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Trung tâm phục vụ HCC phường An Biên.

Địa chỉ: Số 367 Thiên Lôi, phường An Biên, thành phố Hải Phòng

I. Mô tả giải pháp đã biết: *(Mô tả các giải pháp đã biết; Ưu khuyết điểm của giải pháp đã, đang áp dụng tại cơ quan, đơn vị).*

Việt Nam là thành viên của nhiều tổ chức chính trị, kinh tế, xã hội của quốc tế, trong đó phải kể đến là thành viên của Liên Hợp Quốc, khối Asian. Việc cải cách hành chính, thực hiện các thủ tục hành chính qua dịch vụ công là yêu cầu để hội nhập và phát triển nhằm bảo đảm bộ máy hành chính phục vụ tốt hơn nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội và chuyển đổi số.

Do vậy Đảng, Chính phủ đã có những nội dung chỉ đạo sát, đúng với những văn bản chỉ đạo công tác chỉ đạo cải cách hành chính từ cơ quan Trung ương đến địa phương, phổ biến, thông tin về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, thực hiện đồng bộ các biện pháp đơn giản hóa điều kiện kinh doanh, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết thủ tục hành chính như:

Nghị định 87/2020/NĐ-CP ngày 15/9/2020 quy định về cơ sở dữ liệu họ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến.

Nghị định 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 7/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, Khoản 2 Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện

tử, Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong sổ hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Quyết định số 049/QĐ-BNV ngày 01/3/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính năm 2025.

Nghị Quyết số 57/ NQ-TW ngày 22/12/2024 của Nghị Quyết của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

Cải cách thủ tục hành chính có tác động to lớn đối với việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Thông qua việc cải cách thủ tục hành chính sẽ gỡ bỏ những rào cản về thủ tục hành chính đối với đời sống của người dân, giúp cắt giảm chi phí và thời gian của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính thu hút sự đầu tư của các tổ chức nước ngoài.

Vì vậy, việc nâng cao hiệu quả việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân tại Trung tâm phục vụ hành chính công đã trở thành một trong những nhiệm vụ được chú tâm hàng đầu đối với mỗi cán bộ, công chức tại Trung tâm.

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

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

Trong thời gian qua, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa của tại Trung tâm phục vụ Hành chính công phường An Biên đã từng bước nâng cao chất lượng phục vụ trong giải quyết các công việc cho tổ chức và cá nhân, củng cố lòng tin, sự đồng thuận của nhân dân, tổ chức. Qua đó, đã góp phần tạo bước đột phá trong cải cách thủ tục hành chính; thực hiện có hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý Nhà nước, giải quyết kịp thời nhu cầu của công dân, tổ chức trong giao dịch hành chính.

Để đạt được những kết quả đáng quý đó, Trung tâm phục vụ hành chính công nói riêng và Ủy ban nhân dân phường nói chung đã triển khai đồng bộ một số giải pháp, cụ thể:

- Chú trọng công tác chỉ đạo, điều hành tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, công khai minh bạch thủ tục hành chính đã cắt giảm thời gian giải quyết; xây dựng, ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian đã được cắt giảm trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đúng với chuyên môn được đào tạo, cử công chức tập huấn chuyên sâu về nghiệp vụ. Quán triệt và chỉ đạo sát kỷ cương công vụ, từng bước nâng cao nhận thức và đạo đức công vụ.

- Cập nhật, tuân thủ và ban hành các quy định về giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân phường.

II.2. Tính mới, tính sáng tạo

- Tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm phục vụ HCC việc thực hiện TTHC trực tuyến. Tuyên truyền trên cổng Thông tin điện tử của UBND phường, trang phổ biến pháp luật của phường trên nền tảng Facebook...

- Lấy sự hài lòng của nhân dân là thước đo với phương châm “*Thân thiện, nhanh gọn và chính xác*”. Giúp cắt giảm chi phí và thời gian của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính, tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại; làm chủ được thời gian nộp hồ sơ; chi phí gián tiếp trong giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà.... Ngoài ra, thông qua mạng internet, tổ chức, người dân, doanh nghiệp có thể kiểm tra, giám sát về tình trạng giải quyết hồ sơ, biết được hồ sơ của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý. Ngày gửi, hồ sơ gửi đã đúng chưa, hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

Do đó, Trung tâm phục vụ Hành chính cần luôn hoạt động đạt hiệu quả cao, mang lại sự hài lòng và niềm tin với nhân dân.

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

a. Hiệu quả về mặt xã hội

Mang lại hiệu quả tích cực trong công tác nâng cao chất lượng hoạt động tại Trung tâm phục vụ HCC là cơ sở mang lại uy tín và niềm tin yêu của nhân dân đối với Đảng, chính quyền trong cải cách thủ tục hành chính. Góp phần quan trọng thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong tình hình mới và tiếp tục phát triển xã hội theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

b. Giá trị lợi ích khác

Sáng kiến đã mang lại hiệu quả tích cực trong công tác nâng cao chất lượng hoạt động tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, làm cơ sở mang lại uy tín và niềm tin yêu của nhân dân đối với chính quyền địa phương. Góp phần quan trọng thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong tình hình mới và tiếp tục phát triển toàn diện, nhanh và bền vững trong thời gian tiếp theo, đặc biệt phù hợp với xu thế phát triển./.

II.4 Khả năng nhân rộng:

- Sáng kiến đã được toàn thể cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân phường An Biên áp dụng, đặc biệt là đối với các cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Sáng kiến dựa trên các văn bản được chỉ đạo từ Trung ương đến địa phương, có tính áp dụng, tính khả thi cao, dễ áp dụng phù hợp với nhu cầu của các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giao dịch tại Ủy ban nhân dân cấp phường.

An Biên, ngày 09 tháng 09 năm 2025

TÁC GIẢ SÁNG KIẾN



Trần Thị Minh Sao

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

Tên sáng kiến: Một số giải pháp đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp công dân thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công Quốc Gia góp phần thực hiện hiệu quả chuyển đổi số

Tác giả: Trần Thị Minh Sao

Trình độ chuyên môn: Cử nhân Luật kinh tế

Chức vụ: Chuyên viên.

Nơi công tác: Trung tâm phục vụ HCC phường An Biên, thành phố Hải Phòng.

An Biên, ngày 9 tháng 9 năm 2025

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: Một số giải pháp đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp công dân thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công Quốc Gia góp phần thực hiện hiệu quả chuyển đổi số.

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Hành chính nhà nước.

3. Tác giả:

- Họ tên: Trần Thị Minh Sao.
- Ngày, tháng, năm sinh: 01/05/1986.
- Chức vụ, đơn vị công tác: Chuyên viên .
- Điện thoại: 0946 825 889

4. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Trung tâm phục vụ HCC phường An Biên.

Địa chỉ: Số 367 Thiên Lôi, phường An Biên, thành phố Hải Phòng.

II . Mô tả giải pháp đã biết

1. Tóm tắt tình trạng giải pháp đã biết:

Trong những năm qua, Đảng, Chính phủ luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), đặc biệt là ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Một trong những nhiệm vụ trọng tâm là đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Thực hiện các văn bản của Trung ương, Thành phố và quận trong cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số gắn với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là công cụ hữu hiệu xây dựng nền hành chính hiện ở các cơ quan đơn vị đã mang lại những kết quả tích cực, có nhiều bước tiến rõ rệt. Nhưng tính năng động của nền kinh tế thị trường, xu thế hội nhập và toàn cầu hóa đòi hỏi sự cần thiết nâng cao năng lực, hiệu quả, đạo đức công vụ, tác phong lề lối làm việc của cán bộ công chức trong việc giải quyết các nhu cầu của nhân dân phải đơn giản, nhanh gọn chính xác theo quy định. Chính vì thế, cải cách thủ tục hành chính hay đơn giản hóa thủ tục hành chính vẫn còn nhiều vấn đề cần khắc phục.

Với mục đích nâng cao năng lực, hiệu quả thi hành nhiệm vụ, thực hiện đúng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính, góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, Ủy ban nhân dân phường An Biên, đặc biệt là đối với Chuyên viên tại Trung tâm phục vụ HCC đã quyết tâm triển khai áp dụng đồng bộ nhiều giải pháp hữu hiệu. Cụ thể:

Việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và xây dựng Chính phủ điện tử. Áp dụng dịch vụ công trực tuyến sẽ giúp cơ quan nhà nước giảm thiểu được áp lực công việc, giải quyết công việc nhanh hơn, thuận tiện hơn và khoa học hơn. Tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính... góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Trước hết chúng ta cần phải hiểu một số khái niệm cơ bản sau:

- Dịch vụ công trực tuyến là: dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng. Với quan điểm công khai, minh bạch, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, Cổng Dịch vụ công Quốc gia kết nối, cung cấp thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ thực hiện, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên toàn quốc.

Cá nhân, tổ chức dễ dàng truy cập Cổng Dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ duy nhất www.dichvucong.gov.vn theo nhu cầu người dùng từ máy tính, máy tính bảng hoặc điện thoại di động được kết nối internet để hưởng nhiều lợi ích từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia, như:

Tra cứu thông tin, dịch vụ công các ngành, lĩnh vực, các địa phương tại Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; Gửi phản ánh kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công;

Theo dõi toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính và xử lý phản ánh kiến nghị của mình bằng cách cung cấp mã hồ sơ, kể cả mã hồ sơ thủ tục hành chính không thực hiện qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của Bộ, ngành, địa phương;

Thực hiện thủ tục hành chính tại nhiều tỉnh, thành phố chỉ cần khai báo 1 lần trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia

Khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến người dân, doanh nghiệp được thụ hưởng nhiều lợi ích như: tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại; làm chủ được thời gian nộp hồ sơ; chi phí gián tiếp trong giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là tránh được tệ nạn những nhiều, quan liêu, phiền hà.... Ngoài ra, thông qua mạng internet, tổ chức, người dân, doanh nghiệp có thể kiểm tra, giám sát về tình trạng giải quyết hồ sơ, biết được hồ sơ của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý. Ngày gửi, hồ sơ gửi đã đúng chưa, hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

Tuyên truyền hướng dẫn thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của thành phố.

- Hình thức tuyên truyền: Thông qua Hội nghị tuyên truyền, sinh hoạt chuyên đề, phổ biến, giáo dục pháp luật...hoặc trang Thông tin điện tử của UBND phường, trang phổ biến pháp luật của phường trên nền tảng Facebook...

Công khai Tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; danh mục TTHC sử dụng dịch vụ công trực tuyến của UBND phường.

Đăng tải các tin, bài tuyên truyền về chủ trương, chính sách, pháp luật, chiến lược về ứng dụng và phát triển CNTT, về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Cổng Dịch vụ công quốc gia và danh mục, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến .

Tuyên truyền kết quả giải quyết TTHC điện tử của UBND phường có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết TTHC bằng bản giấy... để người dân, doanh nghiệp biết và thực hiện.

- Nội dung tuyên truyền: Tập trung vào lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, các thủ tục hành chính cấp xã thực hiện dịch vụ công, cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến và tầm quan trọng của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, như: tiết kiệm thời gian, chi phí, nâng cao hiệu quả công khai, minh bạch; hướng dẫn người dân các bước đăng ký, nộp hồ sơ và theo dõi tình trạng hồ sơ trên hệ thống trực tuyến.

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

1. Tính mới, tính sáng tạo

- Tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm phục vụ HCC việc thực hiện TTHC trực tuyến. Tuyên truyền trên cổng Thông tin điện tử của UBND phường, trang phổ biến pháp luật của phường trên nền tảng Facebook...

- Lấy sự hài lòng của nhân dân là thước đo với phương châm “*Thân thiện, nhanh gọn và chính xác*”. Giúp cắt giảm chi phí và thời gian của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính, tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại; làm chủ được thời gian nộp hồ sơ; chi phí gián tiếp trong giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là tránh được tệ nạn những nhiễu, quan liêu, phiền hà.... Ngoài ra, thông qua mạng internet, tổ chức, người dân, doanh nghiệp có thể kiểm tra, giám sát về tình trạng giải quyết hồ sơ, biết được hồ sơ của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý. Ngày gửi, hồ sơ gửi đã đúng chưa, hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

Do đó, Trung tâm phục vụ Hành chính còn luôn hoạt động đạt hiệu quả cao, mang lại sự hài lòng và niềm tin với nhân dân.

2. Khả năng áp dụng, nhân rộng

- Sáng kiến đã được toàn thể cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân phường An Biên áp dụng, đặc biệt là đối với các cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ Hành Chính Công,

- Sáng kiến có thể được áp dụng đối với cán bộ, công chức các phường, xã. Do đó có tính áp dụng cao.

- Bên cạnh đó, với tính khả thi, cơ bản, hợp lý nên sáng kiến có thể áp dụng phù hợp tại cấp phường.

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

Mang lại hiệu quả tích cực trong công tác nâng cao chất lượng hoạt động tại Trung tâm phục vụ HCC là cơ sở mang lại uy tín và niềm tin yêu của nhân dân đối với Đảng, chính quyền trong cải cách thủ tục hành chính. Góp phần quan trọng thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong tình hình mới và tiếp tục phát triển xã hội theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

**XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN
ĐƠN VI ÁP DỤNG SÁNG KIẾN**



PHÓ GIÁM ĐỐC TTPVHCC

Hoàng Minh Tiến

Người viết sáng kiến

Trần Thị Minh Sao