

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 Ủy ban nhân dân phường An Biên, thành phố Hải Phòng cho các sáng kiến năm 2025

Họ và tên: Nguyễn Thị Huế

Chức vụ, đơn vị công tác: Chuyên viên Phòng Văn hóa – Xã hội.

Tên sáng kiến: Những giải pháp hỗ trợ nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực người có công với cách mạng, chính sách an sinh xã hội trên môi trường mạng.

Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Lĩnh vực Người có công.

1. Đồng tác giả thứ nhất:

Họ và tên: Ngô Đức Tiệp

Ngày tháng/năm sinh: 11/8/1974

Chức vụ, đơn vị công tác: Trưởng phòng Phòng Văn hóa – Xã hội.

Điện thoại: 0915276393

2. Đồng tác giả thứ hai:

Họ và tên: Lê Thị Quỳnh Trang

Ngày tháng/năm sinh: 06/11/1994

Chức vụ, đơn vị công tác: Chuyên viên Phòng Văn hóa – Xã hội.

Điện thoại: 0963227942

3. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân phường An Biên

Địa chỉ: 387 Thiên Lô, phường An Biên, thành phố Hải Phòng

Điện thoại:

I. Mô tả giải pháp đã biết:

- Từ những kinh nghiệm thực tế trong công tác giải quyết chính sách ưu đãi đối với người có công. Việc người dân tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính vẫn chủ yếu theo phương thức truyền thống, hồ sơ giấy; cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Không sử dụng đến hình thức nộp qua Dịch vụ công trực tuyến bằng tài khoản Định danh điện tử cấp bởi bộ Công an dành cho công dân.

- Tâm lý chung của người dân đó là hồ sơ giấy giải quyết thủ tục hành chính được người dân trực tiếp nộp cho cán bộ một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công sẽ có cảm giác yên tâm.

- Nhưng nhược điểm của việc tiếp nhận, giải quyết vẫn trên cơ sở hồ sơ giấy dẫn đến khó kiểm soát, đánh giá, dễ phát sinh tiêu cực; đồng thời, khó tạo dựng, duy trì, phát triển được các cơ sở dữ liệu do thông tin, kết quả thực hiện thủ tục hành chính; quy trình phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC chủ yếu vẫn theo phương thức thủ công thông qua gửi nhận hồ sơ giấy mà chưa tính đến việc ứng dụng công nghệ thông tin, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống; mất nhiều thời gian, chi phí, năng suất lao động. Công tác giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, khó được thực hiện.

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

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

- Hiện nay, trên địa bàn phường An Biên có gần 1000 người có công và thân nhân người có công với cách mạng đang hưởng trợ cấp hàng tháng với tổng số tiền trợ cấp ưu đãi được chi trả trên 3.000.000.000 đồng/tháng. Gần 800 người là thân nhân nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ hàng năm. 1.750 người hưởng chế độ trợ cấp một lần theo các Quyết định số 62/2011/QĐ-TTg; Quyết định số 142/2008/QĐ-TTg; Quyết định số 290/2005/QĐ-TTg; Huân huy chương hoạt động kháng chiến, Thanh niên xung phong ...

- Đối tượng hướng đến để áp dụng: Người dân (đặc biệt là người có công, thân nhân liệt sĩ, người hưởng trợ cấp thờ cúng liệt sĩ) và các đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

* Giải pháp 1: Phổ biến, tuyên truyền tới người dân về việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Người có công toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Sở Nội vụ và các cơ quan cùng cấp, Ủy ban nhân thành phố.

* Giải pháp 2: Phân công nhiệm vụ cụ thể, phối hợp thực hiện

* Giải pháp 3: Nội dung chi tiết trong tài liệu truyền thông

II.2 Tính mới, tính sáng tạo:

+ **Tính mới:** Giải pháp đồng tác giả chúng tôi đưa ra nhằm giúp người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ tiếp cận với ứng dụng dịch vụ công trực tuyến tiên tiến sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp giảm thời gian, chi phí đi lại, chi phí văn phòng phẩm cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả; mọi việc liên quan đến thủ tục hành chính có thể thực hiện ở nhà hay ở cơ quan, đơn vị; đồng thời, có thể theo dõi, giám sát được tình trạng giải quyết hồ sơ đặc biệt là tránh được tệ những nhiễu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ công quyền; 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.

+ **Tính sáng tạo:** Xác định tầm quan trọng của CCHC và chuyển đổi số để đẩy mạnh tuyên truyền về mục tiêu, sự thuận tiện, lợi ích mang lại cho người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ khi thực hiện các DVC trực tuyến; vận động, thuyết phục người dân ưu tiên lựa chọn DVC trực tuyến thay vì trực tiếp có thể khẳng định việc phát huy đổi mới nội dung trên sẽ là sự lựa chọn mang lại kết quả tốt nhất hiện nay cần được nghiên cứu áp dụng để nâng cao tỷ lệ người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ tiếp cận nền tảng số, tham gia các hoạt động số và tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua Dịch vụ công trực tuyến toàn trình, hoặc một phần thuộc lĩnh vực Người có công trên địa bàn phường An Biên nói riêng và của Thành phố Hải Phòng nói chung.

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

a. Hiệu quả kinh tế:

- Tiện lợi, nhanh chóng cho người dân: Không cần di chuyển tới cơ quan hành chính, giảm thời gian chờ đợi và chi phí đi lại, chi phí văn phòng phẩm. Nhận kết quả giải quyết nhanh (thông qua Email, SMS hoặc trên Cổng dịch vụ công).

b. Hiệu quả về mặt xã hội:

- Nâng cao mức độ hài lòng: Thông qua giải pháp truyền thông bằng nhiều hướng giúp người dân hiểu quy trình, tăng cảm giác an tâm khi tự nộp hồ sơ trên môi trường mạng và hài lòng với dịch vụ công.

c. Giá trị làm lợi khác:

- Cải thiện chỉ số cải cách hành chính: Tăng tỷ lệ hồ sơ tự nộp trực tuyến trực tiếp nâng chỉ số CCHC của phường, đóng góp vào các tiêu chí số hóa hồ sơ, ký số 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, kết quả thủ tục hành chính.

- Tiết kiệm chi phí, giảm tải công việc hành chính: Giảm khối lượng giấy tờ, in ấn, lưu trữ hồ sơ giấy, tiết kiệm chi phí văn phòng phẩm, vật tư và không gian lưu trữ.

- Tăng tính minh bạch, an toàn: Lưu trữ hồ sơ điện tử, dễ truy xuất, giảm nguy cơ mất mát hay sai sót.

- Nâng cao năng lực, trách nhiệm của cán bộ công chức, người đứng đầu cơ quan nhà nước trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Phát triển kỹ năng công nghệ cho người dân và nâng cao năng lực số của cán bộ công chức nhà nước.

Giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực người có công với cách mạng trên môi trường mạng mang lại lợi ích trực tiếp cho người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ về sự tiện lợi, nhanh chóng, giảm chi phí. Bên cạnh đó

cải thiện hiệu suất hoạt động của cơ quan hành chính, tăng cường minh bạch, giảm tải áp lực tiếp chờ đợi.

II.4 Khả năng nhân rộng:

Giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực người có công với cách mạng trên môi trường mạng ngoài việc áp dụng đối với người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ trên địa bàn phường An Biên mà còn có thể áp dụng cho người dân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính ở các lĩnh vực khác. Nhờ đó không chỉ tăng tỷ lệ nộp hồ sơ mà còn nâng toàn diện chất lượng dịch vụ công, nâng chỉ số cải cách hành chính và đóng góp vào kết quả của kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2025 trên địa bàn phường.

II.5 Phạm vi ảnh hưởng:

- Người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt tiết kiệm thời gian không phải di chuyển, chờ đợi tại cơ quan hành chính. Có thể nộp hồ sơ 24/7, trên mọi thiết bị có thể kết nối Internet, trải nghiệm dịch vụ nhanh, ít lỗi sai. Việc tăng tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ không chỉ là một giải pháp cải thiện dịch vụ công mà còn là động lực quan trọng cho quá trình chuyển đổi số, nâng cao chất lượng quản lý nhà nước và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững./.

An Biên, ngày 08 tháng 09 năm 2025

NGƯỜI VIẾT ĐƠN



Ngô Đức Tiệp



Nguyễn Thị Huế



Lê Thị Quỳnh Trang

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN
PHÒNG VĂN HÓA – XÃ HỘI

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

Những giải pháp hỗ trợ nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực người có công với cách mạng, chính sách an sinh xã hội trên môi trường mạng

Tác giả: Nguyễn Thị Huế

Trình độ chuyên môn: Cử nhân Công tác xã hội

Chức vụ: Chuyên viên

Nơi công tác: Phòng Văn hóa – Xã hội

Đồng tác giả thứ nhất

Họ và tên: Ngô Đức Tiệp

Trình độ chuyên môn: Thạc sĩ chuyên khoa 2

Chức vụ: Trưởng phòng

Nơi công tác: Phòng Văn hóa – Xã hội

Đồng tác giả thứ hai

Họ và tên: Lê Thị Quỳnh Trang

Trình độ chuyên môn: Cử nhân Kế toán

Chức vụ: Chuyên viên

Nơi công tác: Phòng Văn hóa – Xã hội



BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: Giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính toàn trình thuộc lĩnh vực người có công với cách mạng trên môi trường mạng.

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Chính sách ưu đãi Người có công

3. Tác giả:

Họ và tên: Nguyễn Thị Huệ.

Ngày tháng/năm sinh: 01/01/1989

Chức vụ, đơn vị công tác: Chuyên viên phòng Văn hóa – Xã hội

Điện thoại: 0907007050

Tỷ lệ phần trăm đóng góp: 40%

4. Đồng tác giả thứ nhất

Họ và tên: Ngô Đức Tiệp

Ngày tháng/năm sinh: 11/08/1974

Chức vụ, đơn vị công tác: Trưởng phòng

Điện thoại: 0915276393

Tỷ lệ phần trăm đóng góp: 40%

5. Đồng tác giả thứ hai

Họ và tên: Lê Thị Quỳnh Trang

Ngày tháng/năm sinh: 06/11/1994

Chức vụ, đơn vị công tác: Chuyên viên phòng Văn hóa – Xã hội

Điện thoại: 0963227942

Tỷ lệ phần trăm đóng góp: 20%

5. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân phường An Biên.

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

Điện thoại:

II. Mô tả giải pháp đã biết:

1. Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu hoặc áp dụng thử:

- Bắt đầu từ ngày 20/07/2025.

- Căn cứ pháp lý:

+ Pháp lệnh số 02/2020/UBTVQH14 ngày 09/12/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc ban hành Pháp lệnh ưu đãi người có công với cách mạng.

+ Nghị định số 131/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ quy định chi tiết biện pháp thi hành Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng.

+ Nghị định số 104/2022/NĐ-CP 21/12/2022 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

+ Nghị định số 129/2025 ngày 11/06/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 2 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ.

+ Nghị quyết số 190/2025/QH15 của Quốc hội: Quy định về xử lý một số vấn đề liên quan đến sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước.

+ Nghị định số 45/2025/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương.

+ Nghị định số 25/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ.

+ Quyết định số 2870/QĐ-UBND ngày 16/07/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính chuẩn hóa thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Nội vụ.

+ Quyết định số 12504/QĐ-SNV ngày 18/07/2025 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về việc ban hành quy trình nội bộ thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực Người có công trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

+ Quyết định số 12646/QĐ-SNV ngày 18/07/2025 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về việc ban hành Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Sở Nội vụ.

+ Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Dịch vụ công quốc gia.

- + Luật Người cao tuổi ngày 23 tháng 11 năm 2009
- + Luật Bảo hiểm xã hội ngày 29 tháng 6 năm 2024;
- + Nghị định số 147/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Y tế.
- + Căn cứ Nghị định số 176/2025/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo hiểm xã hội về trợ cấp hưu trí xã hội.
- + Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội.
- + Thông tư số 02/2021/TT-BLĐTBXH ngày 24 tháng 6 năm 2021 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Tài chính hướng dẫn thực hiện một số điều của Nghị định số 20/2021/NĐ-CP của Chính phủ.
- + Nghị định 76/2024/NĐ-CP ngày 01/7/2024 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 20/2021/NĐ-CP.
- + Nghị quyết số 53/NQ-HĐND ngày 09/12/2019 của Hội đồng nhân dân thành phố về việc nâng mức chuẩn trợ giúp xã hội và một số chính sách trợ giúp trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2020-2025.
- + Quyết định số 2038/QĐ-UBND ngày 25/6/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ lĩnh vực Bảo trợ xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng.
- + Quyết định số 2778/QĐ-UBND ngày 04/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành lĩnh vực Bảo trợ xã hội thuộc phạm vi chức năng trên địa bàn thành phố Hải Phòng.
- + Quyết định số 2874/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính chuẩn hoá thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Y tế.

2. Mô tả bản chất của sáng kiến

- Hỗ trợ công dân là đối tượng người có công, thân nhân người có công, thân nhân thờ cúng liệt sĩ, trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội (người khuyết tật đặc biệt nặng, người khuyết tật nặng, trẻ mồ côi dưới 16 tuổi...) trong việc tiếp cận, sử dụng hình thức nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua Dịch vụ công trực

tuyển toàn trình lĩnh vực Người có công với cách mạng, chính sách an sinh xã hội trên Công dịch vụ công quốc gia.

- Nâng cao số lượng hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trên môi trường mạng nhằm đẩy mạnh chuyển đổi số một cách toàn diện, sâu rộng phục vụ công tác cải cách hành chính.

- Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ trên môi trường mạng so với việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ giấy.

- Người dân được theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ.

3. Phân tích tình trạng giải pháp đã biết

- Từ những kinh nghiệm thực tế trong công tác giải quyết chính sách ưu đãi đối với người có công, thân nhân người có công, thân nhân thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp hưu trí xã hội, người nhận trợ cấp bảo trợ xã hội hàng tháng (khuyết tật đặc biệt nặng, người khuyết tật nặng, trẻ em mồ côi dưới 16 tuổi). Việc người dân tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính vẫn chủ yếu theo phương thức truyền thống, hồ sơ giấy; cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Không sử dụng đến hình thức nộp qua Dịch vụ công trực tuyến bằng tài khoản Định danh điện tử cấp bởi bộ Công an dành cho công dân.

- Tâm lý chung của người dân đó là hồ sơ giấy giải quyết thủ tục hành chính được người dân trực tiếp nộp cho cán bộ một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công sẽ có cảm giác yên tâm.

- Nhưng nhược điểm của việc tiếp nhận, giải quyết vẫn trên cơ sở hồ sơ giấy dẫn đến khó kiểm soát, đánh giá, dễ phát sinh tiêu cực; đồng thời, khó tạo dựng, duy trì, phát triển được các cơ sở dữ liệu do thông tin, kết quả thực hiện thủ tục hành chính; quy trình phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC chủ yếu vẫn theo phương thức thủ công thông qua gửi nhận hồ sơ giấy mà chưa tính đến việc ứng dụng công nghệ thông tin, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống; mất nhiều thời gian, chi phí, năng suất lao động. Công tác giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khó được thực hiện.

4. Sự cần thiết để áp dụng giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua Dịch vụ công trực tuyến toàn trình lĩnh vực Người có công, hưởng chính sách an sinh xã hội trên địa bàn phường.

- Người có công, thân nhân người có công, người nhận trợ cấp hưu trí xã hội hàng tháng hầu hết đều là người cao tuổi; người nhận trợ cấp bảo trợ xã hội hàng tháng (khuyết tật đặc biệt nặng, người khuyết tật nặng, trẻ em mồ côi dưới 16 tuổi

....) là đối tượng yếu thế trong hội, gặp nhiều khó khăn trong việc di chuyển, cũng như cần đến nhiều sự trợ giúp để đi tới Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện giải quyết thủ tục hành chính. Như vậy, vấn đề giải quyết thủ tục hành chính qua Dịch vụ công trực tuyến toàn trình lĩnh vực Người có công, hưởng chính sách an sinh xã hội trên địa bàn phường qua Dịch vụ công trực tuyến bằng tài khoản Định danh điện tử cấp bởi bộ Công an dành cho công dân sẽ giảm áp lực cho người dân về vấn đề di chuyển, tránh được sự rủi ro trong quá trình di chuyển, đảm bảo an toàn cho người dân.

- Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ đối với người có công cũng như thân nhân người có công, người nhận trợ cấp hưu trí xã hội hàng tháng, người nhận trợ cấp bảo trợ xã hội hàng tháng trong việc thực hiện các thủ tục hành chính liên quan tới chế độ ưu đãi, trợ cấp hàng tháng, trợ cấp một lần, hỗ trợ cải thiện nhà ở, di chuyển chế độ khi thay đổi nơi cư trú...

- Giảm áp lực cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ giấy tại bộ phận một cửa Trung tâm phục vụ hành chính công, cán bộ thụ lý hồ sơ phòng Văn hóa – Xã hội. Công dân không mất thời gian đi lại cũng như chờ đợi tại Trung tâm phục vụ hành chính công để nộp hồ sơ giấy. Người có công với cách mạng là nhóm đối tượng có nhiều chính sách ưu đãi đi kèm, số lượng đông, giấy tờ cần phải đối chiếu nhiều trong khi đó người có công đều đã tuổi cao, bị khuyết 1 phần cơ thể (ví dụ thương binh phải ngồi xe lăn, sử dụng chân/tay giả, mắt giả....); Người nhận trợ cấp hưu trí xã hội độ tuổi từ 75 tuổi trở lên cũng đã cao tuổi, người nhận trợ cấp bảo trợ xã hội hàng tháng chủ yếu là người khuyết tật đặc biệt nặng không thể đi lại phải có người phục vụ, người khuyết tật thì có nhiều dạng tật (trí tuệ, câm điếc bẩm sinh, tâm thần...).

- Việc nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia thông qua tài khoản Định danh điện tử cấp bởi bộ Công an dành cho công dân thì người có công cũng như thân nhân chủ yếu của liệt sĩ, thân nhân thờ cúng liệt sĩ, thân nhân hưởng tuất, người hưởng chính sách an sinh xã hội (trợ cấp hưu trí xã hội, người khuyết tật, trẻ em mồ côi ...) có thể nhờ đến sự hỗ trợ của các thành viên trong gia đình, người dân trong tổ dân phố để nộp hồ sơ và nhận kết quả trên môi trường mạng tại nhà.

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

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

- Hiện nay, trên địa bàn phường An Biên có gần 1000 người có công và thân nhân người có công với cách mạng đang hưởng trợ cấp hàng tháng với tổng số tiền trợ cấp ưu đãi được chi trả trên 3.000.000.000 đồng/tháng. Gần 800 người là thân nhân nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ hàng năm. 1.750 người hưởng chế độ trợ cấp một lần theo các Quyết định số 62/2011/QĐ-TTg; Quyết định số 142/2008/QĐ-

TTg; Quyết định số 290/2005/QĐ-TTg; Huân huy chương hoạt động kháng chiến, Thanh niên xung phong. Trợ cấp hưu trí xã hội 778 người. Người khuyết đặc biệt nặng, người khuyết tật nặng, trẻ em mồ côi... 930 người.

- Đối tượng hướng đến để áp dụng: Người dân (đặc biệt là người có công, thân nhân liệt sĩ, người hưởng trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp hưu trí xã hội, người nhận trợ cấp bảo trợ xã hội hàng tháng) và các đơn vị thực hiện thủ tục hành chính.

Những giải pháp đề nghị công nhận sáng kiến:

*** Giải pháp 1: Phổ biến, tuyên truyền tới người dân về việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Người có công toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Sở Nội vụ và các cơ quan cùng cấp, Ủy ban nhân thành phố; Chính sách an sinh xã hội (Trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội).**

Thực hiện Nghị quyết số 1699/NQ-UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội thực hiện sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Hải Phòng năm 2025. Từ ngày 01/07/2025 Ủy ban nhân dân phường An Biên vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của tập thể lãnh đạo, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, của cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính nhà nước các cấp và nhân dân về ý nghĩa, mục tiêu, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính đối với sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội nói chung và thực hiện chính sách ưu đãi đối với người có công nói riêng. Việc phổ biến, tuyên truyền có thể áp dụng các hình thức cụ thể như sau:

- Thông qua hệ thống phát thanh của Ủy ban nhân dân phường vào các giờ cao điểm, bảng tin các tổ dân phố giới thiệu về quyền lợi, hướng dẫn về quy trình, điều kiện và thời gian giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Người có công, trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội sẽ giúp tăng tỷ lệ nộp hồ sơ đúng mẫu, đủ giấy tờ, giảm thời gian xử lý hồ sơ. Tiếp cận gần hơn đối với những người cao tuổi, người khuyết tật, những người không sử dụng Internet.

- Thông qua Mạng xã hội Facebook, Zalo, TikTok bằng cách đăng tải các video ngắn hướng dẫn chi tiết cách đăng nhập vào tài khoản Định danh điện tử cấp bởi bộ Công an dành cho công dân trên trang Dịch vụ công quốc gia, quy trình từng bước khai thông tin vào mẫu tờ khai, chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ theo quy định và thực hiện các thao tác nộp hồ sơ trên môi trường mạng. Với cách thức tuyên truyền này giúp cho người dân tiếp cận nhanh, lan truyền rộng, tương tác trực tiếp tốt.

- Thông qua các đồng chí Tổ trưởng, Bí thư, Trưởng ban công tác mặt trận của các tổ dân phố trên địa bàn phường để cung cấp các biểu mẫu, tờ khai trực tiếp cho công dân khi họ cần để giải quyết thủ tục hành chính.

- Đăng tải hướng dẫn chi tiết nội dung thủ tục hành chính, các bước hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ, các biểu mẫu, tờ khai trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân phường giúp quá trình người dân tra cứu dễ dàng, có thể tải về.

- Thông qua các buổi sinh hoạt chi bộ, các buổi họp tổ dân phố tạo môi trường trao đổi trực tiếp, tăng độ tin cậy để tuyên truyền phổ biến tới người dân về việc giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công.

Việc truyền thông phải đồng bộ, đơn giản hóa quy trình, bảo mật mạnh, và các biện pháp kích thích thực tiễn. Khi thông tin được lan tỏa rộng rãi qua nhiều hình thức thì người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, gia đình người có công sẽ tin tưởng và chuyển sang sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Từ đó nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính trên mạng.

*** Giải pháp 2: Phân công nhiệm vụ cụ thể, phối hợp thực hiện**

Nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử của công chức; thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng văn minh, hiện đại. Tăng cường sự tham gia của người dân trong việc thực hiện cải cách hành chính; khuyến khích người dân tích cực sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích và giám sát các hoạt động thực thi công vụ, kết quả thực hiện của Trung tâm phục vụ hành chính công, các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị: Căn cứ Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của Ủy ban nhân dân phường đưa ra chỉ đạo, mục tiêu, và quy trình chung để thực hiện.

- Trung tâm phục vụ hành chính công: Phối hợp cùng Sở Khoa học và Công nghệ đơn giản hóa quy trình và cải thiện việc nhập liệu các trường thông tin về cơ sở dữ liệu công dân trên nền tảng dữ liệu quốc gia; Xây dựng đội hỗ trợ kỹ thuật 24/7 qua nhóm zalo, số hotline... để hỗ trợ người dân kịp thời, giảm cảm giác bế tắc trong quá trình nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mà không cần phải tới trụ sở Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Phòng Văn hóa – Xã hội: Chịu trách nhiệm về việc đăng ký tài khoản và quyền truy cập kết nối cổng dịch vụ công; Cấp mới các thiết bị chứng thư số cho các cá nhân được phân công tiếp nhận và thụ lý giải quyết hồ sơ thủ tục hành

chính; Tạo hướng dẫn chi tiết “Cách nộp hồ sơ Online” được đăng tải lên Cổng thông tin điện tử Ủy ban nhân dân phường.

- Các phòng, ban ngành, đoàn thể, tổ dân phố: Tuyên truyền tới người dân nói chung và người có công, thân nhân liệt sĩ, người hưởng trợ cấp thờ cúng liệt sĩ nói riêng thông qua các buổi sinh hoạt cộng đồng, các buổi họp, các cuộc hội thảo để bước đầu đưa thông tin tới người dân tại tổ dân phố.

- Đoàn viên thanh niên: Hỗ trợ người có công, thân nhân người có công đăng nhập tài khoản định danh trên Cổng dịch vụ công, hướng dẫn các thao tác của từng bước nộp hồ sơ online, theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ trên môi trường mạng của cơ quan nhà nước.

- Cán bộ công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ hồ sơ Trung tâm phục vụ hành chính công: Nhận, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ online theo đúng thời gian quy định, gửi hồ sơ qua hệ thống cho phòng chuyên môn để cán bộ công chức thụ lý giải quyết hồ sơ. Thông báo kết quả cho người dân qua SMS hoặc Email mà người dân đã đăng ký.

*** Giải pháp 3: Nội dung chi tiết trong tài liệu truyền thông**

Dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực người có công đã được thực hiện trong những năm qua. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ online còn chưa cao mà cần phải có sự hỗ trợ của cán bộ công chức tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa của Trung tâm phục vụ hành chính công.

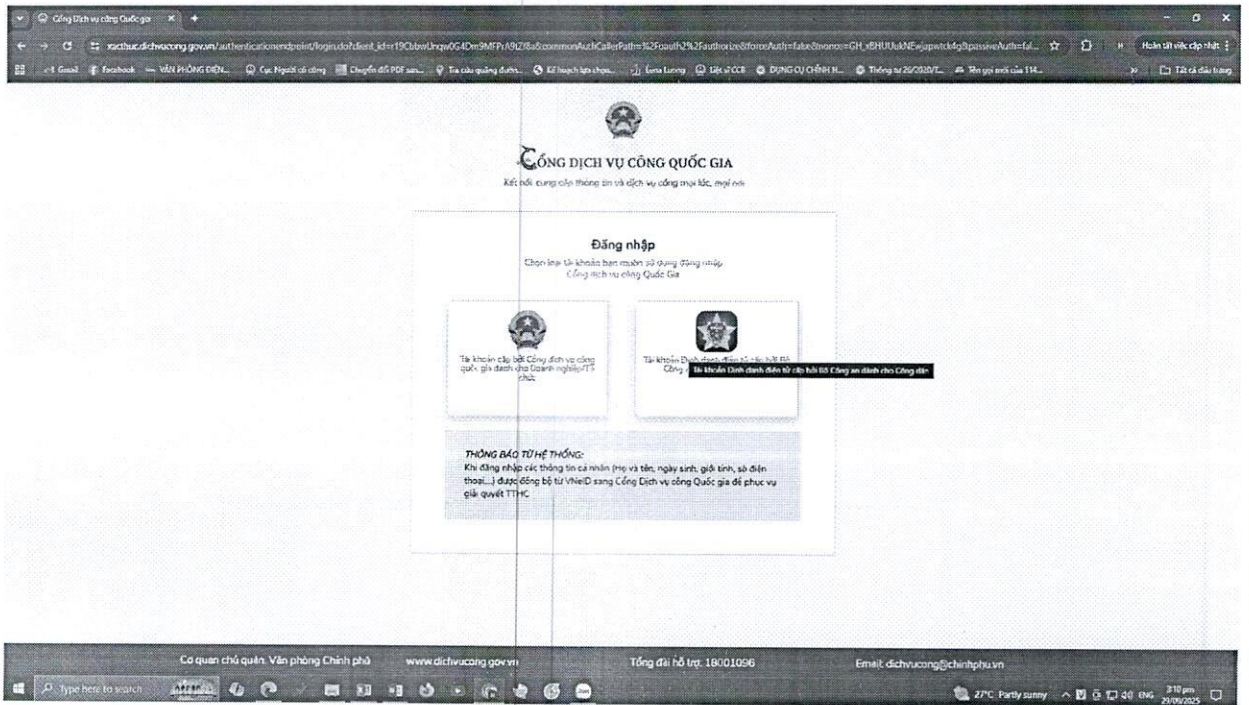
Để người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, gia đình người có công tự nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia cần phải:

♣ Ví dụ trực quan trong thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực thực hiện chính sách ưu đãi người có công

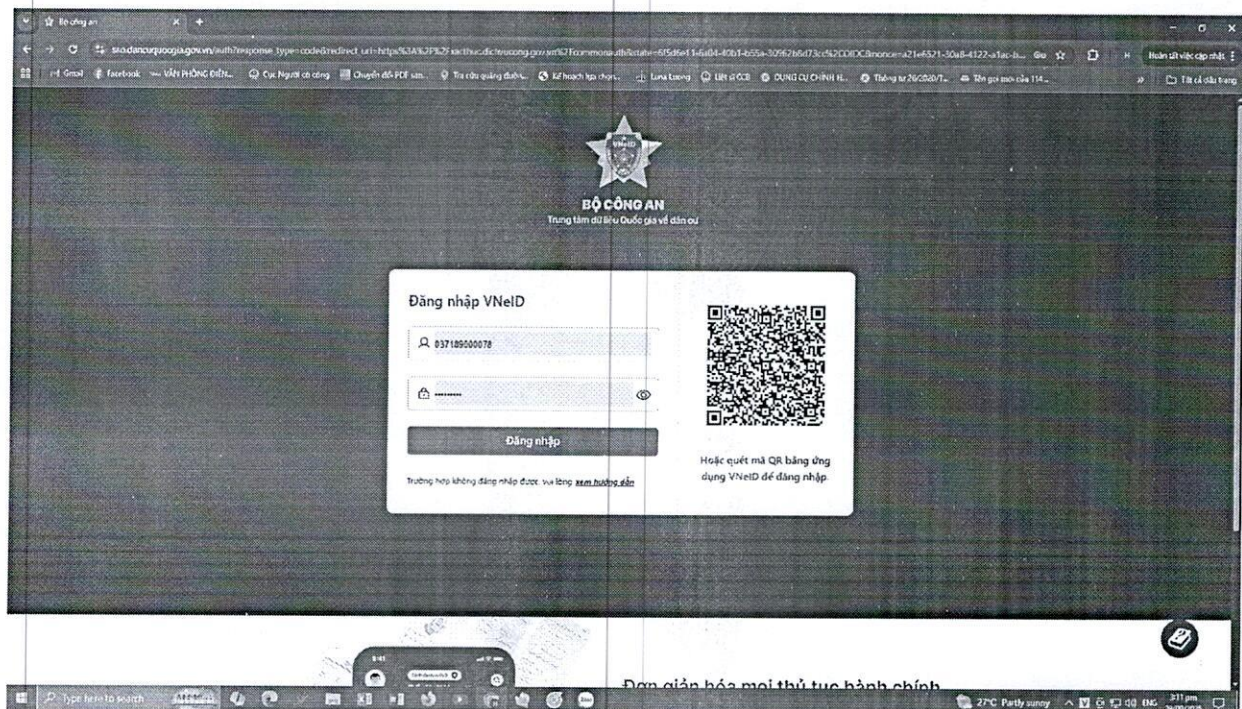
● **Bước 1:** Chuẩn bị Đơn đề nghị (Mẫu theo quy định tại Nghị định số 131/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021; Nghị định số 129/2025 ngày 11/06/2025 của Chính phủ); Căn cước công dân bản sao; các giấy tờ khác có liên quan đến chế độ chính sách cụ thể (bản sao giấy chứng nhận thương binh/bệnh binh/chất độc hóa học/gia đình liệt sĩ...).

● **Bước 2:** Đăng nhập tài khoản Dịch vụ công.

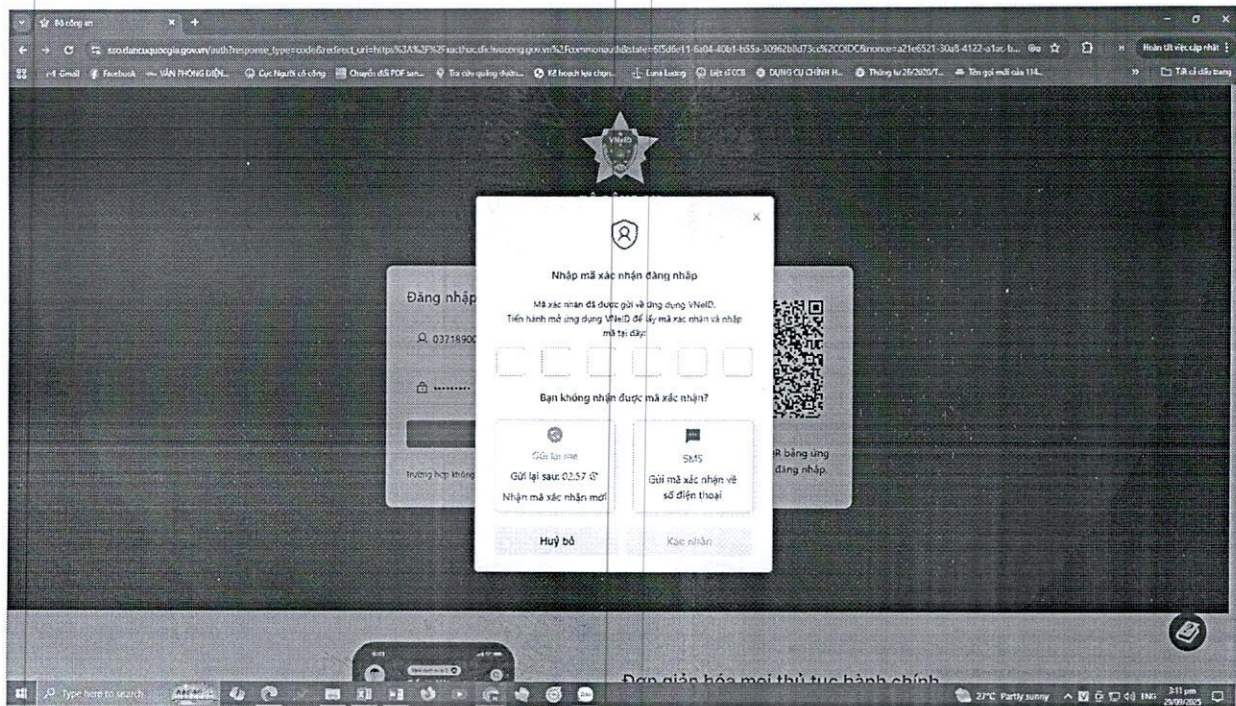
- Trường hợp chưa có tài khoản: Truy cập <https://dichvucong.gov.vn>. → Chọn “Đăng ký” → “Công dân” → Chọn hình thức đăng ký (CMND/CCCD, mã số BHXH...) → Nhập thông tin cá nhân, nhận mã OTP và hoàn tất tạo tài khoản → Đăng nhập bằng email/số điện thoại và mật khẩu đã đặt.



- Trường hợp đã có tài khoản: Truy cập <https://dichvucong.gov.vn>. → Chọn “Đăng nhập” → Chọn loại tài khoản bạn muốn sử dụng đăng nhập Cổng dịch vụ công Quốc Gia (ví dụ: tài khoản Định danh điện tử cấp bởi bộ Công an dành cho công dân).

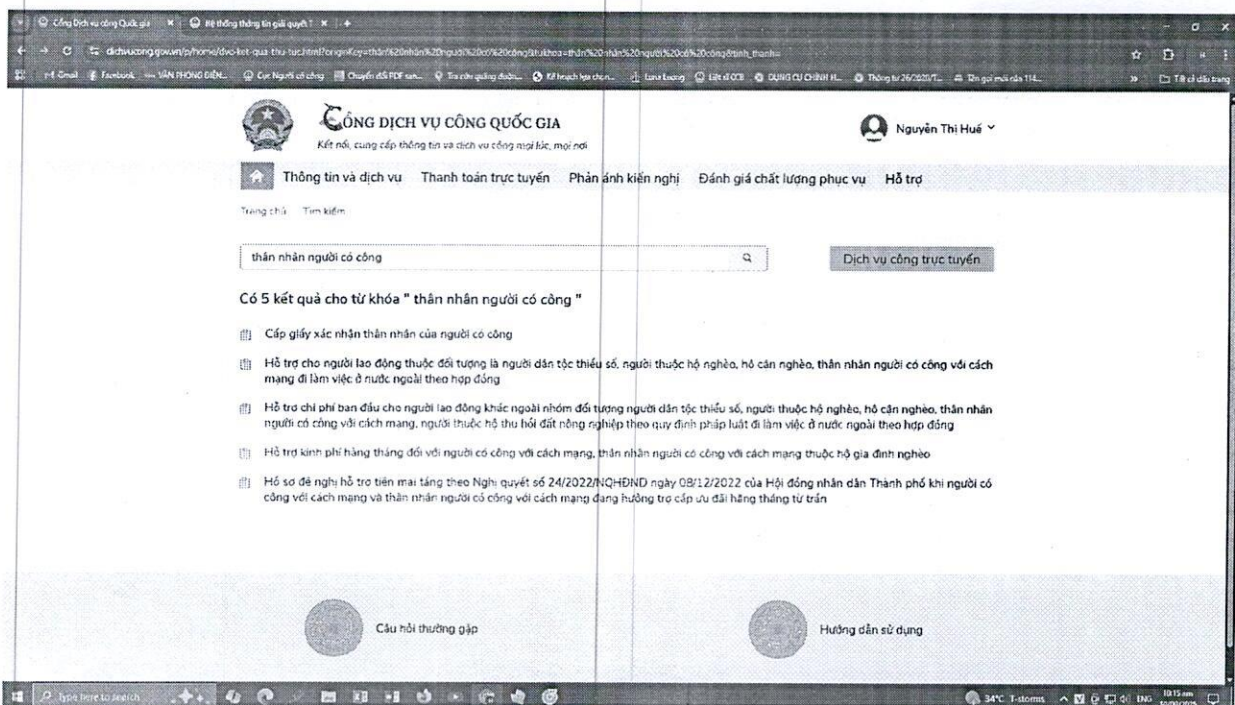


Điền mã số OTP được gửi qua SMS vào số điện thoại đăng ký tài khoản VNeID



• Bước 3: Tìm và chọn dịch vụ:

- Thanh tìm kiếm: gõ tên thủ tục hành chính muốn thực hiện (ví dụ: Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công hoặc nếu không nhớ cụ thể tên thủ tục hành chính thì có thể gõ 1 cụm từ có liên quan).



• **Bước 4:** Khởi tạo hồ sơ điện tử. Bấm chọn thủ tục hành chính → Chọn cơ quan thực hiện → “Đồng ý” → chọn Nộp hồ sơ trực tuyến → Nhập đầy đủ thông tin → Chọn “Tiếp tục” → Tải tài liệu (Ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ,

tài liệu điện tử nếu có yêu cầu) → chọn Tiếp tục → Lựa chọn hình thức nhận kết quả, nhập mã xác nhận hồ sơ → Tiếp tục → Đồng ý

CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA
Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

Nguyễn Thị Huệ

Thông tin và dịch vụ | Thanh toán trực tuyến | Phản ánh kiến nghị | Đánh giá chất lượng phục vụ | Hỗ trợ

Trang chủ | Danh sách dịch vụ công

Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công
UBND phường An Biên

Địa chỉ: Phường An Biên, thành phố Hải Phòng.

Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công
ĐVCIT trên tính | Cơ quan thực hiện: UBND phường An Biên
Xem Phí Lệ phí | Đối tượng: Công dân Việt Nam

Chọn cơ quan thực hiện

Thành phố Hải Phòng

Phường/Xã

Phường An Biên

Đồng ý

Xem bản đồ

Nộp trực tuyến

HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
Hành chính phục vụ

Trang chủ | Dịch vụ công trực tuyến

Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công
UBND phường An Biên

Một phiên

Quy trình: 1.010833 - 5 bước - 5 ngày làm việc v2

1. Thông tin hồ sơ

2. Thành phần hồ sơ

3. Thông tin phí, lệ phí

4. Nộp hồ sơ

Thông tin người nộp

Thông tin chung

Thông tin chủ hồ sơ *

CCCD/MSI/CMND/Thẻ CC/Hộ chiếu

037169205078

Chọn đối tượng

3

Ngày sinh *

01/01/1939

Ngày cấp

05/05/2023

Hình thức nộp hồ sơ

Trực tuyến

Giới tính *

Chọn giới tính

Nơi cấp

Cục Cảnh sát đăng ký, quản lý cư trú và dấu hiệu quốc gia về dân cư

Quốc gia *

Việt Nam

Email

huocodli@gmail.com

Ghi chú

Nhập ghi chú

Tỉnh/TP *

Thành phố Hải Phòng

HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
Hành chính phục vụ

Trang chủ > Dịch vụ công trực tuyến

Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công
UBND phường An Bình
Một phiên
Quy trình: 1.010833 - 5 bước - 5 ngày làm việc v2

Thông tin hồ sơ Thành phần hồ sơ Thông tin phí, lệ phí 4 Nộp hồ sơ

Hình thức nhận kết quả(*)
Nhận trực tiếp

Thông tin phí, lệ phí
Không có thông tin phí, lệ phí

☒ Tôi chắc chắn rằng các thông tin khai báo trên là đúng sự thật và đồng ý chịu trách nhiệm trước pháp luật về lời khai trên.

Mã xác thực: 22tp6s 22tp6s

Quay lại Tiếp tục

Nộp hồ sơ thành công
Mã số hồ sơ: H24.101-250910-6270
Hồ sơ đang chờ tiếp nhận

Người nộp hồ sơ
Họ tên người nộp: Nguyễn Thị Huế Ngày sinh: 01/01/1989 CMND: 037169000078
Nơi cấp CMND/ Căn cước: Cục Cảnh sát đăng ký, quản lý cư trú và dữ liệu quốc gia về dân cư Số điện thoại: 097007050 Email: huecdi@gmail.com
Địa chỉ: 1A/60 Trưng Bâ

Thành phần hồ sơ

Tên giấy tờ	Số lượng/ loại bản	Loại chứng thực	Tập tin
Bản sao được chứng thực từ một trong các giấy tờ sau: + Giấy chứng nhận người có công hoặc kỷ niệm chương, huân chương, huy chương, huy chương chiến công, huy chương chiến thắng, kỷ niệm chương "Tô miệt, ghi ơn", bằng "Cà công với nước", + Giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền ban hành, xác nhận mối quan hệ với người có công gồm: căn cước công dân.	1 Bản sao	Chứng thực điện tử	Sửa đổi hồ sơ TB Hà...
Đơn đề nghị cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công	1 Bản chính	Chứng thực điện tử	Sửa đổi hồ sơ TB Hà...

Thông tin phí, lệ phí

Loại lệ phí	Số lượng	Mức lệ phí	Thành tiền	Mã lệ
Tổng			0 VNĐ	

Cấp rút Hủy Đóng ý

Lưu ý: Ghi nhớ mã số hồ sơ để phục vụ việc tra cứu, theo dõi tiến trình thực hiện của cơ quan nhà nước.

• Bước 5. Hướng dẫn người có công, thân nhân người có công... tra cứu tình trạng hồ sơ nộp trực tuyến

Truy cập <https://dichvucong.gov.vn>. → Nhấn “Đăng nhập” → nhập Tên Đăng nhập (Email hoặc số điện thoại, CCCD/CMND) và Mật khẩu đã đăng ký → Vào mục “Quản lý hồ sơ” (sẽ hiển thị danh sách các hồ sơ đã nộp) → Lọc hoặc tìm kiếm bằng Mã hồ sơ (số 12 – chữ số mà hệ thống cấp khi gửi hồ sơ) → Nhấn Tên

dịch vụ hoặc Mã số để mở chi tiết hồ sơ (Trang chi tiết hiển thị tiến trình xử lý và trạng thái hiện tại có thể: Đã tiếp nhận/ Đang xử lý/ Yêu cầu bổ sung/ Hoàn thành/ Bị trả lại).

Quy trình hồ sơ: H24.101-250819-12045

Quy trình: 1.010803 - 11 bước liên thông Số - 17 ngày làm việc

Ngày nộp hồ sơ: 19/08/2025 18:13:05
 Ngày hẹn trả: 16/09/2025 08:19:59
 Hình thức tiếp nhận: Trực tuyến
 Hình thức nhận kết quả: Nhận trực tiếp

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ (TTHHC xã/ phường)
 Trung tâm phục vụ hành chính công - UBND phường An Biên
 (4 giờ làm việc)
 Ngày tiếp nhận: 20/08/2025 08:19:59
 Ngày chuyển hồ sơ: 20/08/2025 08:35:09
 Hạn xử lý: 20/08/2025 13:49:59

Bước 2: Thu lý hồ sơ (cấp xã/ phường)
 Phòng Văn hóa - Xã hội - UBND phường An Biên
 (16 giờ làm việc)
 Ngày tiếp nhận: 20/08/2025 09:35:09
 Ngày chuyển hồ sơ: 20/08/2025 10:39:17
 Hạn xử lý: 22/08/2025 08:35:10

Bước 3: Lãnh đạo UBND xã/ phường phê duyệt HS
 Lãnh đạo đơn vị - UBND phường An Biên
 (12 giờ làm việc)
 Ngày tiếp nhận: 20/08/2025 10:39:17

Quy trình hồ sơ: H24.101-250819-12045

Quy trình: 1.010803 - 11 bước liên thông Số - 17 ngày làm việc

Ngày nộp hồ sơ: 19/08/2025 18:13:05
 Ngày hẹn trả: 16/09/2025 08:19:59
 Hình thức tiếp nhận: Trực tuyến
 Hình thức nhận kết quả: Nhận trực tiếp

Bước 3: Lãnh đạo UBND xã/ phường phê duyệt HS
 Lãnh đạo đơn vị - UBND phường An Biên
 (12 giờ làm việc)
 Ngày tiếp nhận: 20/08/2025 10:39:17
 Ngày chuyển hồ sơ: 20/08/2025 16:24:01
 Hạn xử lý: 21/08/2025 16:09:18

Bước 4: Chuyển văn xã/ phường chuyển HS
 Trung tâm phục vụ hành chính công - UBND phường An Biên
 (8 giờ làm việc)
 Ngày tiếp nhận: 20/08/2025 16:24:01
 Ngày chuyển hồ sơ: 20/08/2025 16:59:51
 Hạn xử lý: 21/08/2025 16:24:02

Bước 5: Tiếp nhận hồ sơ (Trung tâm HHCTP)
 Bộ phận TN&TKQ Số Nội vụ - Sở Nội vụ
 (4 giờ làm việc)

The screenshot displays a web application interface for a case management system. The top section shows a case file for 'Quy trình: 1.010803 - 11 bước liên thông Số - 17 ngày làm việc'. It includes details like 'Ngày nộp hồ sơ: 15/08/2025 18:13:05', 'Ngày hẹn trả: 16/09/2025 08:19:59', and a flowchart of the process steps. Below this, there are two panels showing the progress of the case, including dates for 'Ngày tiếp nhận', 'Ngày chuyển hồ sơ', and 'Hạn xử lý'.

The bottom section, titled 'Chi tiết thông tin dịch vụ', provides a detailed overview of the service. It includes a table for 'Thông tin hồ sơ' and a table for 'Thông tin xử lý'.

Thông tin hồ sơ				
Tên dịch vụ	Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.			
Mã hồ sơ	H24.101-250819-12045			
Chủ hồ sơ	PHẠM VĂN THÍCH/PHẠM THỊ BÍCH NGÀ			
Thời gian tiếp nhận	20/08/2025 08:19:59			
Trạng thái	Chờ trả kết quả			

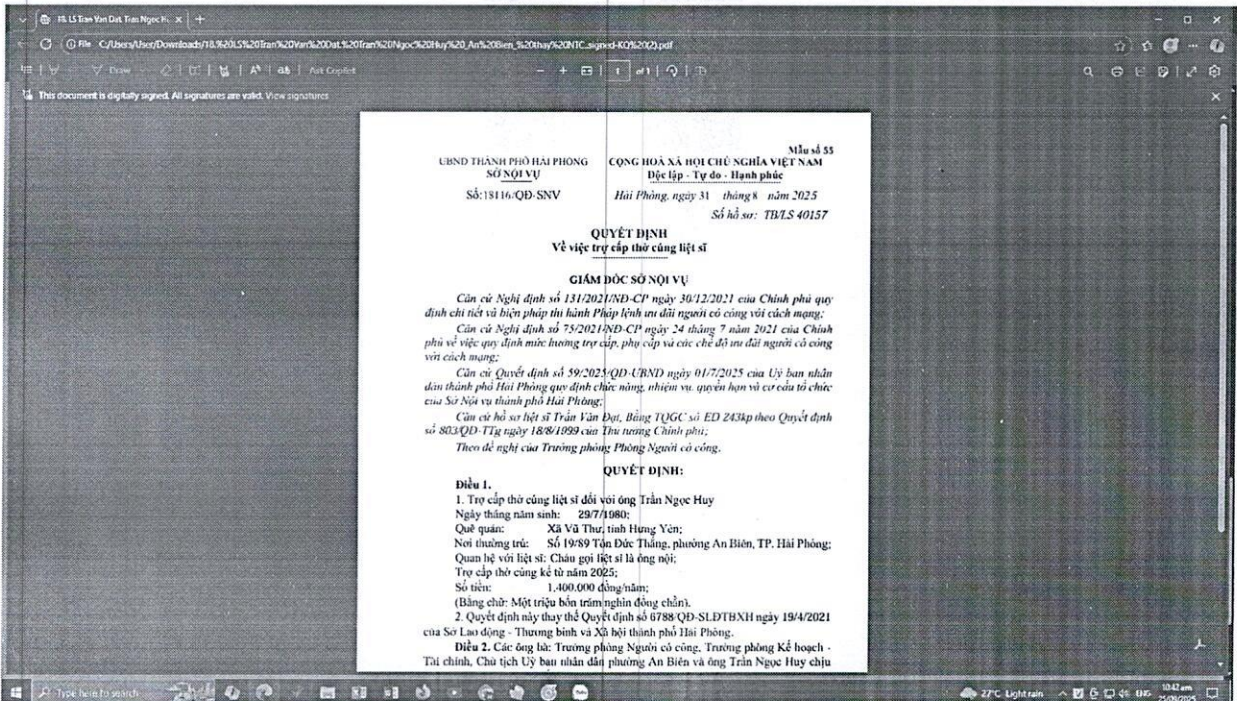
Thông tin xử lý				
Nội dung xử lý	Phòng ban xử lý	Người xử lý	Thời gian	Hạn xử lý
Tiếp nhận hồ sơ	Trung tâm phục vụ hành chính công	Nguyễn Thị Kim Oanh	20/08/2025	20/08/2025
Hồ sơ chờ xử lý	Trung tâm phục vụ hành chính công	Nguyễn Thị Huệ	20/08/2025	22/08/2025
Phê duyệt	Trung tâm phục vụ hành chính công	Nguyễn Hữu Đại	20/08/2025	21/08/2025
Hồ sơ chờ gửi liên thông	Trung tâm phục vụ hành chính công	Nguyễn Thị Kim Oanh	20/08/2025	21/08/2025
Hồ sơ chờ nhận liên thông	Trung tâm phục vụ hành chính công	Phạm Văn Tuấn	20/08/2025	21/08/2025
Phản công thu lý	Trung tâm phục vụ hành chính công	TRẦN THỊ HẢI DOAN	21/08/2025	22/08/2025
Hồ sơ chờ xử lý	Trung tâm phục vụ hành chính công	Vũ Thủy Trang	24/08/2025	04/09/2025
Phê duyệt	Trung tâm phục vụ hành chính công	TRẦN THỊ HẢI DOAN	09/09/2025	12/09/2025
Phê duyệt	Trung tâm phục vụ hành chính công	Trần Văn Huy	10/09/2025	12/09/2025
Hồ sơ chờ xử lý	Trung tâm phục vụ hành chính công	Vũ Thủy Trang	10/09/2025	11/09/2025
Chờ trả kết quả	Trung tâm phục vụ hành chính công	Phạm Văn Tuấn	10/09/2025	11/09/2025

Lưu ý: Ghi nhớ mã số hồ sơ để phục vụ việc tra cứu, theo dõi tiến trình thực hiện của cơ quan nhà nước.

• Bước 6. Tải kết quả và nhận thông báo

Khi trạng thái chuyển sang “Hoàn thành” trên trang chi tiết sẽ xuất hiện nút “Tải quyết định” hoặc “Tải giấy tờ”. Nhấn để tải PDF về máy.

Với các bước trên, người có công và các thân nhân hoàn toàn có thể tự mình thực hiện mọi thủ tục liên quan đến hồ sơ người có công trên môi trường điện tử, giảm thiểu việc di chuyển, tăng tính minh bạch và nhanh chóng trong việc nhận kết quả từ cơ quan nhà nước.

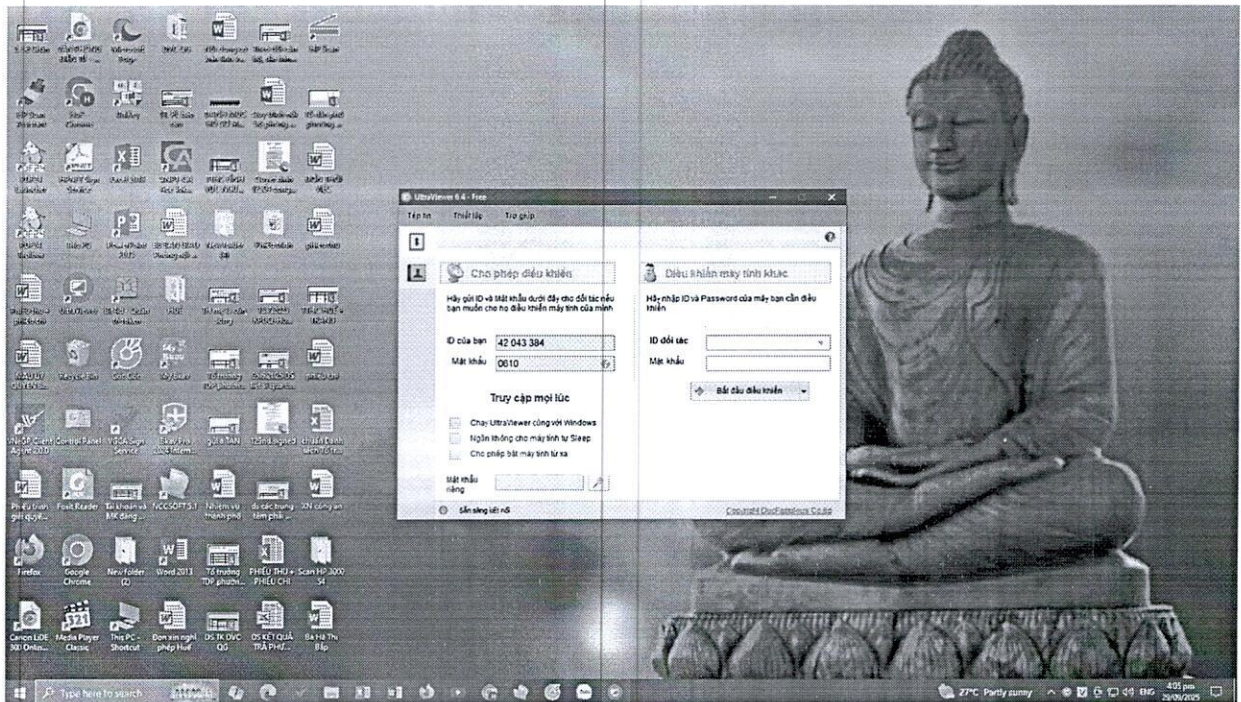


- Đối với giải pháp này thì người có công, thân nhân người có công, thân nhân thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp hưu trí xã hội, người nhận bảo trợ xã hội hàng tháng cần sử dụng máy tính, máy tính bảng để thực hiện việc nộp hồ sơ dịch vụ công mà không cần đến trực tiếp cơ quan nhà nước.

- Người dân có thể tải UltraViewer trên trình duyệt Web về máy tính hoặc máy tính bảng và tiến hành cài đặt. UltraViewer là phần mềm điều khiển máy tính từ xa. Người dân có thể sử dụng máy tính hoặc máy tính bảng của thân nhân hoặc của người dân trong tổ dân phố.

- Từ máy tính của công chức của Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc cán bộ thụ lý giải quyết hồ sơ của phòng chuyên môn hoặc cộng tác viên hỗ trợ của Trung tâm phục vụ hành chính công sẽ kết nối với phần mềm UltraViewer trên máy của người dân bằng cách người dân sẽ cung cấp ID và mật khẩu cho người hỗ trợ, chia sẻ màn hình và nhường lại màn hình cho người hỗ trợ.

Ví dụ:



- Trên Desktop người dân cần chuẩn bị sẵn tài liệu dưới dạng file PDF, JPG, DOCX theo quy định của thủ tục hành chính mình muốn nộp hồ sơ.

- Công chức của Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc cán bộ thụ lý giải quyết hồ sơ của phòng chuyên môn hoặc cộng tác viên hỗ trợ của Trung tâm phục vụ hành chính công sẽ tiến hành truy cập vào <https://xacthuc.dichvucong.gov.vn/> trên trình duyệt web, để đăng ký hoặc đăng nhập tài khoản Định danh điện tử của công dân hoặc thân nhân của công dân (đối với trường hợp công dân chưa được cấp tài khoản định danh điện tử vì lý do bất khả kháng).

- Sau đó trên trang <https://dichvucong.haiphong.gov.vn/> Công chức của Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc cán bộ thụ lý giải quyết hồ sơ của phòng chuyên môn hoặc cộng tác viên hỗ trợ của Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện các thao tác khởi tạo hồ sơ điện tử cho công dân theo các dữ liệu thông

tin công dân đã cung cấp, tải tài liệu lên và hoàn thiện quá trình nộp hồ sơ cho công dân.

- Kết thúc việc hỗ trợ qua UltraViewer thì công dân hoặc người hỗ trợ sẽ tắt phần mềm UltraViewer ở 1 trong 2 máy.

Ngoài ra, công chức của Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc cán bộ thụ lý giải quyết hồ sơ của phòng chuyên môn hoặc cộng tác viên hỗ trợ của Trung tâm phục vụ hành chính công có thể thông qua UltraViewer kéo thả tập tin tài liệu từ máy của công dân sang máy của mình và sử dụng tài khoản Định danh điện tử của công dân hoặc thân nhân của công dân để nộp hồ sơ thay cho công dân hoặc thân nhân của công dân.

Như vậy, người có công, thân nhân người có công, thân nhân thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp hưu trí xã hội, người nhận trợ cấp bảo trợ xã hội hàng tháng không phải di chuyển, có thể nhờ người khác chuẩn bị tài liệu (biểu mẫu, tờ khai, các giấy tờ theo quy định...), giảm chi phí thời gian, có thể nhờ hỗ trợ bất kỳ vào thời gian nào mà không cần phải đến trực tiếp Trung tâm phục vụ hành chính công.

2. Tính mới, tính sáng tạo

+ **Tính mới:** Giải pháp đồng tác giả chúng tôi đưa ra nhằm giúp người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp an sinh xã hội (trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội) tiếp cận với ứng dụng dịch vụ công trực tuyến tiến tới sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp giảm thời gian, chi phí đi lại, giảm tải công việc tại quầy trực tiếp, giảm chi phí văn phòng phẩm cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả; mọi việc liên quan đến thủ tục hành chính có thể thực hiện ở nhà hay ở cơ quan, đơn vị; đồng thời, có thể theo dõi, giám sát được tình trạng giải quyết hồ sơ đặc biệt là tránh được tệ những nhiễu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ công quyền; 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.

+ **Tính sáng tạo:** Xác định tầm quan trọng của CCHC và chuyển đổi số để đẩy mạnh tuyên truyền về mục tiêu, sự thuận tiện, lợi ích mang lại cho người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp an sinh xã hội (trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội) khi thực hiện các DVC trực tuyến; vận động, thuyết phục người dân ưu tiên lựa chọn DVC trực tuyến thay vì trực tiếp có thể khẳng định việc phát huy đổi mới nội dung trên sẽ là sự lựa chọn mang lại kết quả tốt nhất hiện nay cần được nghiên cứu áp dụng để nâng cao tỷ lệ người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp an sinh xã hội (trợ cấp hưu trí xã

hội, bảo trợ xã hội) tiếp cận nền tảng số, tham gia các hoạt động số và tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua Dịch vụ công trực tuyến toàn trình, hoặc một phần thuộc lĩnh vực Người có công, lĩnh vực bảo trợ xã hội trên địa bàn phường An Biên nói riêng và của Thành phố Hải Phòng nói chung.

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

Giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực người có công với cách mạng, bảo trợ xã hội trên môi trường mạng ngoài việc áp dụng đối với người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp an sinh xã hội (trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội) trên địa bàn phường An Biên mà còn có thể áp dụng cho người dân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính ở các lĩnh vực khác. Nhờ đó không chỉ tăng tỷ lệ nộp hồ sơ mà còn nâng toàn diện chất lượng dịch vụ công, nâng chỉ số cải cách hành chính và đóng góp vào kết quả của kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2025 trên địa bàn phường.

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

a. Hiệu quả kinh tế:

- Tiện lợi, nhanh chóng cho người dân: Không cần di chuyển tới cơ quan hành chính, giảm thời gian chờ đợi và chi phí đi lại, chi phí văn phòng phẩm. Nhận kết quả giải quyết nhanh (thông qua Email, SMS hoặc trên Cổng dịch vụ công).

b. Hiệu quả về mặt xã hội:

- Nâng cao mức độ hài lòng: Thông qua giải pháp truyền thông bằng nhiều hướng giúp người dân hiểu quy trình, tăng cảm giác an tâm khi tự nộp hồ sơ trên môi trường mạng và hài lòng với dịch vụ công. Giảm ùn tắc, ô nhiễm môi trường trong qua trình tham gia giao thông

c. Giá trị làm lợi khác:

- Cải thiện chỉ số cải cách hành chính: Tăng tỷ lệ hồ sơ tự nộp trực tuyến trực tiếp nâng chỉ số CCHC của phường, đóng góp vào các tiêu chí số hóa hồ sơ, ký số 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, kết quả thủ tục hành chính.

- Tiết kiệm chi phí, giảm tải công việc hành chính: Giảm khối lượng giấy tờ, in ấn, lưu trữ hồ sơ giấy, tiết kiệm chi phí văn phòng phẩm, vật tư và không gian lưu trữ.

- Tăng tính minh bạch, an toàn: Lưu trữ hồ sơ điện tử, dễ truy xuất, giảm nguy cơ mất mát hay sai sót.

- Nâng cao năng lực, trách nhiệm của cán bộ công chức, người đứng đầu cơ quan nhà nước trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Phát triển kỹ năng công nghệ cho người dân và nâng cao năng lực số của cán bộ công chức nhà nước.

Giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực người có công với cách mạng, an sinh xã hội (trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội) trên môi trường mạng mang lại lợi ích trực tiếp cho người có công, gia đình người có công, thân nhân liệt sĩ, người nhận trợ cấp thờ cúng liệt sĩ, người nhận trợ cấp an sinh xã hội (trợ cấp hưu trí xã hội, bảo trợ xã hội) về sự tiện lợi, nhanh chóng, giảm chi phí. Bên cạnh đó cải thiện hiệu suất hoạt động của cơ quan hành chính, tăng cường minh bạch, giảm tải áp lực tiếp chờ đợi. Việc tăng tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ không chỉ là một giải pháp cải thiện dịch vụ công mà còn là động lực quan trọng cho quá trình chuyển đổi số, nâng cao chất lượng quản lý nhà nước và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững./.

**CƠ QUAN ĐƠN VỊ
ÁP DỤNG SÁNG KIẾN**

ĐỒNG TÁC GIẢ SÁNG KIẾN



Nguyễn Thị Huê

Lê Thị Quỳnh Trang

Ngô Đức Tiếp