

Số: /UBND-VHXX
V/v triển khai áp dụng các mô
hình, sáng kiến, cách làm hiệu
quả trong cải cách hành chính

Chí Minh, ngày tháng 10 năm 2025

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Phòng Kinh tế xã;
- Phòng Văn hóa - Xã hội xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thông xã.

Căn cứ Công văn số 8026/SNV-CCHC&PC ngày 09 tháng 10 năm 2025 của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng về việc triển khai, áp dụng các mô hình, sáng kiến, cách làm hiệu quả trong cải cách hành chính trên địa bàn thành phố; Nhằm nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính tại xã Chí Minh, hướng tới chính quyền phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại; Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ người dân, tổ chức; Phát huy tinh thần chủ động, sáng tạo của cán bộ, công chức trong việc đề xuất, triển khai các mô hình, cách làm hay phù hợp với thực tiễn địa phương. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chí Minh yêu cầu:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Nghiên cứu mô hình của các địa phương sau và đề xuất UBND xã triển khai thí điểm ngay trong quý IV năm 2025 một hoặc nhiều mô hình nếu phù hợp với điều kiện thực tế của xã, ưu tiên mô hình ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân. Cụ thể:

1.1. Ủy ban nhân dân phường An Phong

- Mô hình “Xây dựng Group Cộng đồng mạng Zalo về Trung tâm Phục vụ hành chính công”: Thiết lập kênh thông tin tuyên truyền, hỗ trợ giải đáp trực tiếp các thủ tục hành chính cho người dân trên nền tảng Zalo, tạo điều kiện cho người dân được tiếp cận thông tin, chuẩn bị hồ sơ trước khi đến làm thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giao dịch.

- Xây dựng 12 tiện ích miễn phí cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính gồm: Wifi tốc độ cao; Bố trí máy phô tô sao chụp in ấn tài liệu; Bìa hồ sơ, gim, bút mực; Cung cấp mẫu biểu, tờ khai và hỗ trợ người dân kê khai; Hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến; Tư vấn pháp lý; Hỗ trợ cài đặt VNeiD; Thông báo tự động trạng thái hồ sơ, kết quả hồ sơ qua zalo/sms/email; Thư viện số; Sạc pin thiết bị miễn phí; Thiết bị y tế cơ bản; Nước uống, đồ ăn nhẹ (tại Trung tâm Phục vụ hành chính phường An Phong có trang trí cây cảnh, bình hoa tạo không gian đẹp, trang trọng).

- Thực hiện phân luồng đối với công dân đến làm thủ tục hành chính: đối với công dân trên 40 tuổi được phân luồng đến khu vực có cán bộ, công chức trực tiếp hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến; đối với công dân dưới 40 tuổi được phân luồng đến khu vực tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

1.2. Ủy ban nhân dân phường An Hải

- Mô hình “Ngày thứ 7 tình nguyện” để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, công dân vào các ngày thứ 7 trong tuần.

- Bố trí quầy phục vụ miễn phí các phần ăn nhẹ như bánh, kẹo, nước...

1.3. Ủy ban nhân dân phường Việt Hòa

- Mô hình “Dịch vụ công đến tận nhà - Sống an vui tuổi già”: Ủy ban nhân dân phường chủ động làm việc với Công an phường lọc trên hệ thống dữ liệu quốc gia về dân cư và Bảo hiểm xã hội để xác định và hỗ trợ người cao tuổi thuộc đối tượng được hưởng trợ cấp, đảm bảo không ai bị bỏ sót do thiếu thông tin. Sau đó cung cấp danh sách đến Tổ trưởng tổ dân phố đồng thời là Tổ trưởng Tổ công nghệ số cộng đồng để phối hợp đến tận nhà rà soát, hướng dẫn hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, giúp người cao tuổi và gia đình không phải di chuyển, chờ đợi, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí đi lại.

- Mô hình “Mỗi người một tay - Thực hiện được ngay thủ tục hành chính”: Khi người dân đến làm thủ tục hành chính, cán bộ tại bộ phận một cửa sẽ nhanh chóng phân loại, sắp xếp những người cùng thực hiện một thủ tục vào một nhóm. Trong nhóm đó, công chức sẽ xác định và đề nghị một người có khả năng tiếp thu nhanh, nhiệt tình để trở thành "người tiên phong". Người này sẽ được cán bộ hướng dẫn kỹ lưỡng. Sau khi nắm rõ quy trình, "người tiên phong" sẽ được khuyến khích và hỗ trợ để hướng dẫn lại cho những người còn lại trong nhóm. Quá trình này được thực hiện ngay tại chỗ, với sự giám sát và hỗ trợ của cán bộ công chức. Lợi ích: Người dân không chỉ thụ động chờ đợi mà còn chủ động học hỏi và giúp đỡ người khác, giúp họ nắm vững quy trình hơn. Người dân không cần phải chờ đợi cán bộ công chức hướng dẫn từng người một, giúp quá trình làm thủ tục diễn ra nhanh hơn. Mọi người cùng hỗ trợ nhau, tạo nên một môi trường thân thiện, gần gũi và tương trợ tại cơ quan hành chính.

1.4. Ủy ban nhân dân xã Tân Minh

Xây dựng “Trợ lý ảo xã Tân Minh” với các chức năng chính:

- (1) Tra cứu, trích xuất văn bản, số liệu nhanh.

- (2) Soạn thảo dự thảo văn bản, báo cáo, tin phát thanh, bài tuyên truyền.

- (3) Trả lời tự động thắc mắc về thủ tục hành chính (Ví dụ người dân khi cần làm giấy khai sinh, chỉ cần gõ vào Trợ lý ảo mọi thông tin sẽ hiện ra đầy đủ)

- (4) Quản lý công việc: nhắc lịch, theo dõi tiến độ.

- (5) Tích hợp truyền thông (Tra cứu thông tin kinh tế - xã hội: Từ tình hình sản xuất nông nghiệp, các mô hình kinh tế mới đến thông tin về các trường học, trạm y tế, tình hình an ninh trật tự. Tìm kiếm và hỏi đáp sự kiện địa phương:

Người dân không bỏ lỡ những buổi họp dân, lễ hội truyền thống hay các hoạt động văn hóa, thể thao. Các dịch vụ và tiện ích của xã cần biết, ví dụ về lịch thu gom rác, giá dịch vụ công hay muốn tìm hiểu các chính sách hỗ trợ hộ kinh doanh, tất cả đều được trợ lý ảo trả lời). Đây là công cụ Trợ lý ảo tích hợp vừa phục vụ công tác quản lý nhà nước (hỗ trợ cán bộ, công chức xã), vừa tuyên truyền, vừa tương tác phục vụ Nhân dân.

1.5. Ủy ban nhân dân xã Tiên Minh

Xây dựng “Ứng dụng Xã Tiên Minh” trên Zalo trong quản lý, vận hành chính quyền địa phương 2 cấp tại Ủy ban nhân dân xã Tiên Minh. Ứng dụng cung cấp chuyên mục:

(1) Thông tin từ chính quyền: Cung cấp những sự kiện, hoạt động nổi bật, quan trọng của xã Tiên Minh.

(2) Hồ sơ của tôi: bao gồm các công cụ “Tra cứu hồ sơ”, “Tra cứu thủ tục hành chính”, “Ý kiến - Phản hồi của tôi” nhằm hỗ trợ, hướng dẫn người dân tra cứu, theo dõi hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính. Người dân cũng có thể đóng góp ý kiến, kiến nghị cá nhân, tham gia khảo sát trực tuyến.

(3) Đường dây nóng: cung cấp các số điện thoại của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Trưởng Công an xã và các số điện thoại tìm kiếm, cứu nạn. Ngoài ra, ứng dụng xã Tiên Minh còn kết nối cộng đồng qua các chuyên mục Âm thực - Du lịch, Doanh nghiệp - Việc làm, Tham vấn ý kiến nhân dân, cung cấp thông tin về Quy hoạch - Xây dựng - Môi trường.

1.6. Ủy ban nhân dân phường An Biên

Mô hình “Đồng hành với Nhân dân chuyển đổi số” nhằm hỗ trợ công dân tiếp cận, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nội dung mô hình:

(1) Hỗ trợ, hướng dẫn, trực tiếp giải quyết một số TTHC trong lĩnh vực an sinh xã hội (Trợ cấp hưu trí xã hội cho người từ 75 tuổi trở lên; Chứng thực chữ ký uỷ quyền nhận lương hưu, trợ cấp bảo trợ xã hội, các khoản tiền chi trả cho gia đình chính sách người có công; Cấp giấy báo tử tại gia đình có thân nhân qua đời khi phát sinh).

(2) Thí điểm hỗ trợ, hướng dẫn, trực tiếp giải quyết một số TTHC trong lĩnh vực đất đai (Kê khai đăng ký đất đai; Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất lần đầu).

(3) Hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện đăng ký thường trú, điều chỉnh nơi cư trú.

(4) Hướng dẫn người dân một số nội dung liên quan đến chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin (Đăng nhập cổng dịch vụ công quốc gia; phần mềm VneID, mở tài khoản ngân hàng, tra cứu danh mục, mã hồ sơ điện tử; tiếp cận hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân...)

- Lực lượng tổ chức thực hiện mô hình: Công chức của Ủy ban nhân dân phường; Lực lượng đoàn viên thanh niên; Lực lượng cán bộ, chiến sỹ công an phường; Các Tổ trưởng tổ dân phố trên địa bàn phường.

- Thời gian thực hiện mô hình: Sáng thứ 7 hàng tuần (thay đổi luân phiên từng tổ dân phố, tại các điểm sinh hoạt cộng đồng).

1.7. Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn

- Áp dụng quỹ Tiếp nhận hồ sơ, Trả kết quả không phân biệt lĩnh vực, thủ tục (phân chia theo từng lĩnh vực như đất đai, hộ tịch, chứng thực, xây dựng...), giúp giảm tình trạng người dân phải di chuyển nhiều quỹ, giảm thời gian chờ đợi của công dân trong thực hiện thủ tục hành chính (giảm tình trạng quỹ tiếp nhiều, quỹ tiếp ít công dân); đồng thời nâng cao tính linh hoạt của công chức trong thực hiện nhiệm vụ.

- Mô hình hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính lưu động cho đối tượng yếu thế: tạo thuận lợi cho người già yếu, người khuyết tật, người neo đơn trong tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Phát triển kênh truyền thông đa phương tiện thông qua nhóm Zalo Hỗ trợ Công dân phường Phù Liễn để cung cấp thông tin, hướng dẫn, giải đáp kịp thời cho người dân tại các điểm sinh hoạt cộng đồng.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

Chủ động phối hợp, trao đổi, học hỏi kinh nghiệm từ công chức thuộc các UBND xã có mô hình nêu trên.

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã nghiên cứu mô hình phù hợp với điều kiện thực tế của xã.

3. Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thông xã

Tham mưu xây dựng chuyên mục tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử xã, Zalo chính thức, bảng tin điện tử về các mô hình CCHC.

Yêu cầu các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thông xã nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu VT, VHXH.

CHỦ TỊCH

Vũ Minh Thành