

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHI DƯƠNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

*“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện
dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm phục vụ
hành chính công xã Nghi Dương”*

Tác giả: Nguyễn Thị Nga

Trình độ chuyên môn: Kỹ sư NTTS, Cử nhân Luật Kinh tế
Chức vụ: Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công
Nơi công tác: UBND xã Nghi Dương

Đồng tác giả: Phạm Thị Thanh Dung

Trình độ chuyên môn: Đại học quản trị tài chính- kế toán
Chức vụ: Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công
Nơi công tác: UBND xã Nghi Dương.

1. Tên sáng kiến: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Nghi Dương.

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

3. Tác giả:

Họ và tên: Nguyễn Thị Nga

Ngày, tháng/năm sinh: 14/6/1987.

Chức vụ: Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công.

Đơn vị công tác: UBND xã Nghi Dương

4. Đồng tác giả:

Họ và tên: Phạm Thị Thanh Dung

Ngày, tháng/năm sinh: 25/10/1985

Chức vụ: Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công.

Đơn vị công tác: UBND xã Nghi Dương

5. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân xã Nghi Dương.

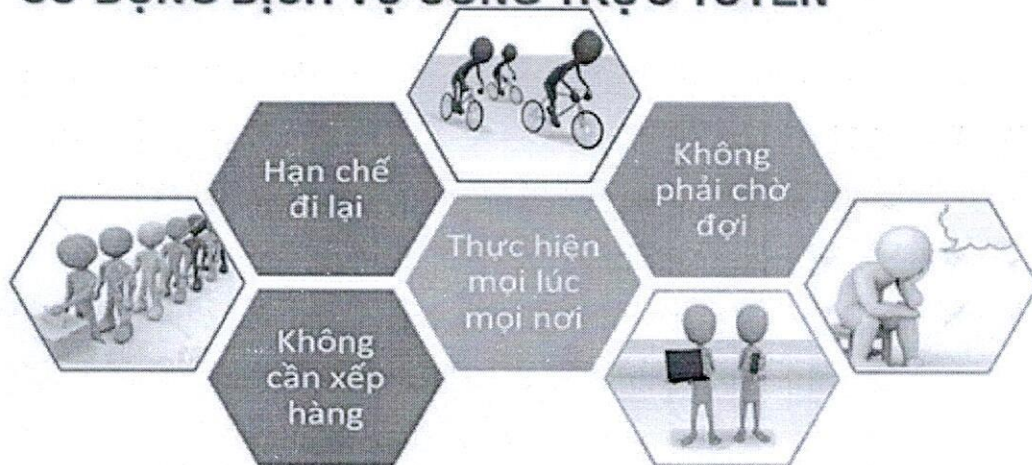
Địa chỉ: Thôn 4, xã Nghi Dương, thành phố Hải Phòng.

II. MÔ TẢ GIẢI PHÁP ĐÃ BIẾT:

Xác định việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính là nhiệm vụ quan trọng, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, ngay từ khi được thành lập Ủy ban nhân dân xã luôn xác định tăng cường triển khai thực hiện cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến là một trong những mục tiêu quan trọng để nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền điện tử tại địa phương. Hơn nữa trong bối cảnh đất nước đang đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số quốc gia và thực hiện mô hình chính quyền hai cấp (tỉnh - xã), yêu cầu đặt ra đối với hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) công ngày càng cao. Việc bãi bỏ cấp huyện đồng nghĩa với việc nhiều thủ tục tập trung về Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND cấp xã, làm gia tăng khối lượng hồ sơ, phát sinh nguy cơ quá tải, chậm trễ, thiếu minh bạch. Nếu vẫn áp dụng phương thức xử lý truyền thống, bộ máy hành chính sẽ khó đáp ứng nhu cầu phục vụ của người dân và doanh nghiệp, dẫn đến giảm hiệu quả quản lý nhà nước và sự hài lòng của xã

hội việc áp dụng rộng rãi các dịch vụ này mang lại nhiều lợi ích đáng kể, giúp giảm thiểu thời gian và chi phí đi lại cho người dân, đồng thời tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động hành chính Nhà nước. Đồng thời dịch vụ công trực tuyến còn góp phần nâng cao hiệu quả và hiệu lực hoạt động của các cơ quan hành chính, từ đó thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

LỢI ÍCH ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN VÀ DOANH NGHIỆP KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



Thực tế cho thấy dịch vụ công trực tuyến ngày càng được người dân đón nhận rộng rãi nhờ những lợi ích vượt trội trong việc hỗ trợ giải quyết các thủ tục hành chính công. Việc thực hiện các giao dịch này qua môi trường mạng giúp người dân và doanh nghiệp tiết kiệm đáng kể thời gian và chi phí. Tính trong tháng 7 và tháng 8 năm 2025 tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã đã thực hiện tiếp nhận 1.758 hồ sơ (1.020 hồ sơ trực tuyến chiếm 58,02%, 738 hồ sơ trực tiếp chiếm 41,98%). Đã giải quyết 1.754 hồ sơ, trong đó: đúng hạn là 1.754 hồ sơ, quá hạn là 0 hồ sơ; đang giải quyết 04 hồ sơ. Tỷ lệ số hóa hồ sơ TTHC có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm đạt 100%. Thực hiện chứng thực bản sao điện tử trên Cổng dịch vụ công quốc gia; thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia.



Công dân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm PVHCC xã

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện còn gặp rất nhiều khó khăn, thách thức chủ yếu đó là:

- Do người dân trên địa bàn xã phần lớn là nông dân, khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của đa số người dân trên địa bàn xã còn hạn chế, nhiều người có điện thoại thông minh (smartphone) nhưng chủ yếu sử dụng vào các chức năng như nghe, gọi, không hoặc ít biết sử dụng vào các chức năng khác.

- Công dân đến thực hiện các thủ tục hành chính là những người lớn tuổi nên việc đăng ký kê khai, ứng dụng công nghệ thông tin để nộp hồ sơ trực tuyến gặp nhiều khó khăn; Công dân chưa thực hiện đăng ký tài khoản định danh điện tử (VNeID) mức độ 2...

- Hiện tại đang thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp, do đó một phần lớn khối lượng công việc trước kia thuộc thẩm quyền của cấp huyện được chuyển về cấp xã để giải quyết do đó khối lượng công việc của các phòng, ban nhiều, số lượng biên chế ít, trong khi việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến mất nhiều thời gian và nhu cầu của người dân phát sinh ngày càng nhiều.

- Nội dung tuyên truyền chưa đa dạng, phong phú; việc tuyên truyền chưa được thường xuyên, liên tục.

Để khắc phục những khó khăn, thách thức nêu trên, nhằm giúp nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến, giúp tổ chức, công dân tiết kiệm tối đa thời gian, chi phí trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công, chúng tôi đã tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã một số giải pháp thiết thực nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm phục vụ hành chính công qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

III. NỘI DUNG GIẢI PHÁP ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

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

Qua một thời gian thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công, chúng tôi cùng các đồng chí cán bộ, công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công đã thấy được những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân nêu trên; từ đó chúng tôi đã tham mưu một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến để đạt được hiệu quả như sau:

Một là, thực hiện tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính và trả kết quả cho tổ chức, công dân theo hướng tập trung theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại một đầu mối là Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã đảm bảo theo đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Nhờ vậy, hồ sơ không bị phân tán hay chồng chéo, tạo sự minh bạch và thống nhất trong quản lý. Điểm quan trọng nhất là người dân chỉ cần nộp hồ sơ một lần tại một địa điểm, không phải đi lại nhiều lần, tiết kiệm thời gian và công sức.

Hai là, thực hiện bố trí bàn hỗ trợ điền mẫu miễn phí, làm các tờ khai mẫu để người dân dựa vào các mẫu sẵn có để kê khai đối với hồ sơ của mình; bố trí cán bộ hỗ trợ kê khai đối với các trường hợp công dân già, yếu, người khuyết tật...khi đến nộp hồ sơ tại Trung tâm và hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; ngoài ra phối hợp với đoàn viên của Đoàn thanh niên xã thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện kê khai tờ khai, nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia....

Ba là, xây dựng tờ rơi hướng dẫn tại Trung tâm phục vụ hành chính công để người dân có thể thực hiện các bước nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

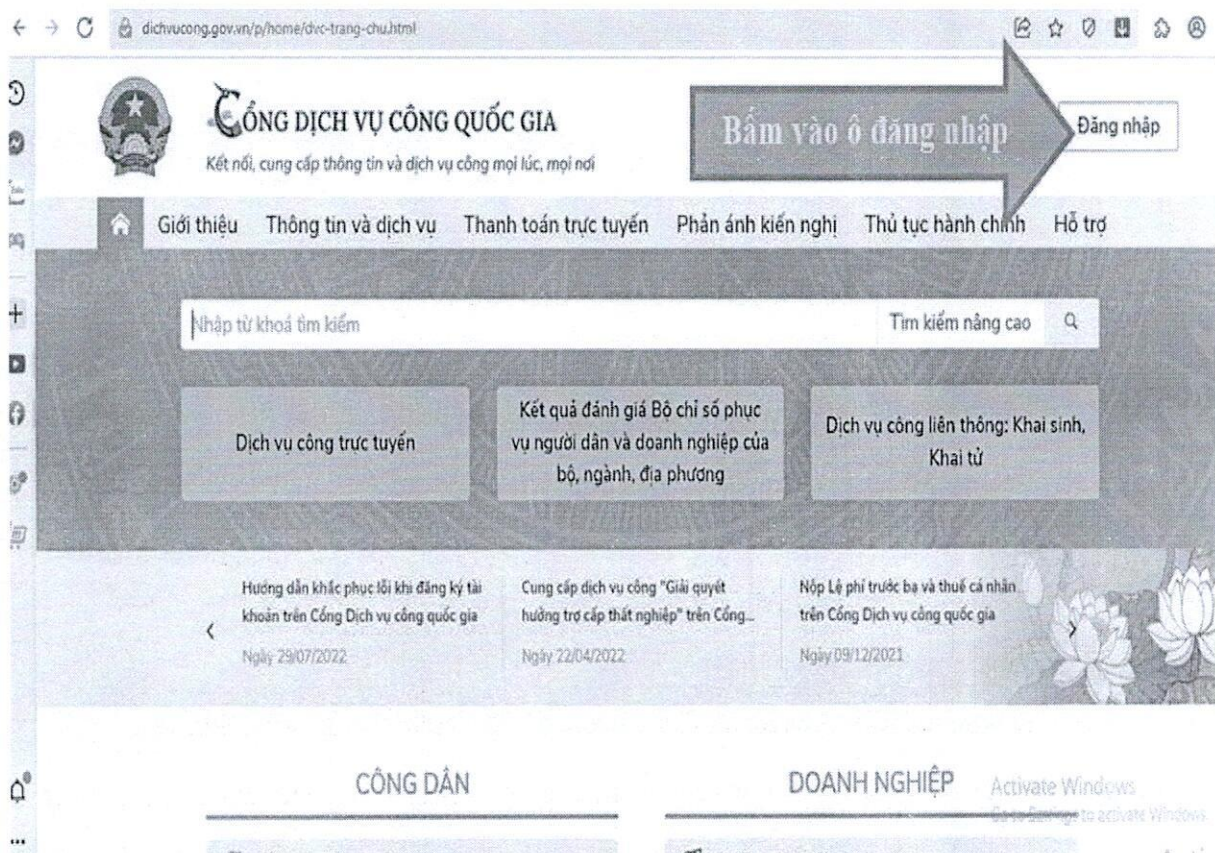
HƯỚNG DẪN NỘP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

ĐÍNH CHÍNH GCN.QSD ĐẤT

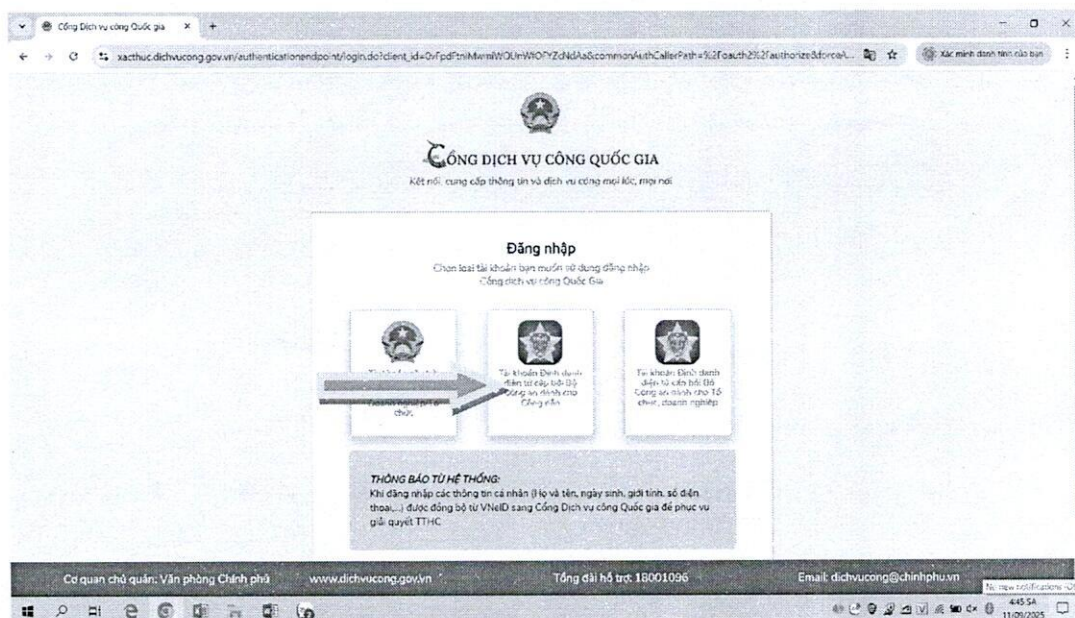
1. Truy cập vào địa chỉ **dichvucong.gov.vn** sau đó chọn ô “Đăng nhập”
2. Đăng nhập tài khoản VNeID (mức độ 2) của Bộ Công an (*ô ghi nội dung tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an dành cho Công dân*)
3. Tại thanh công cụ màu trắng ghi mã thủ tục hồ sơ ghi mã thủ tục hồ sơ 012976 hoặc đính chính giấy chứng nhận đã cấp lần đầu có sai sót, nhấn tìm kiếm.
4. Khi hiện lên thủ tục cần tìm, lựa chọn cơ quan thực hiện và ấn **nộp trực tuyến**
5. Điền các thông tin theo hướng dẫn dấu * **màu đỏ**
6. Scan đơn/phiếu yêu cầu, giấy chứng nhận dưới dạng **PDF**
7. Sau khi nộp hồ sơ thành công chụp lại/ghi lại mã hồ sơ.

NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

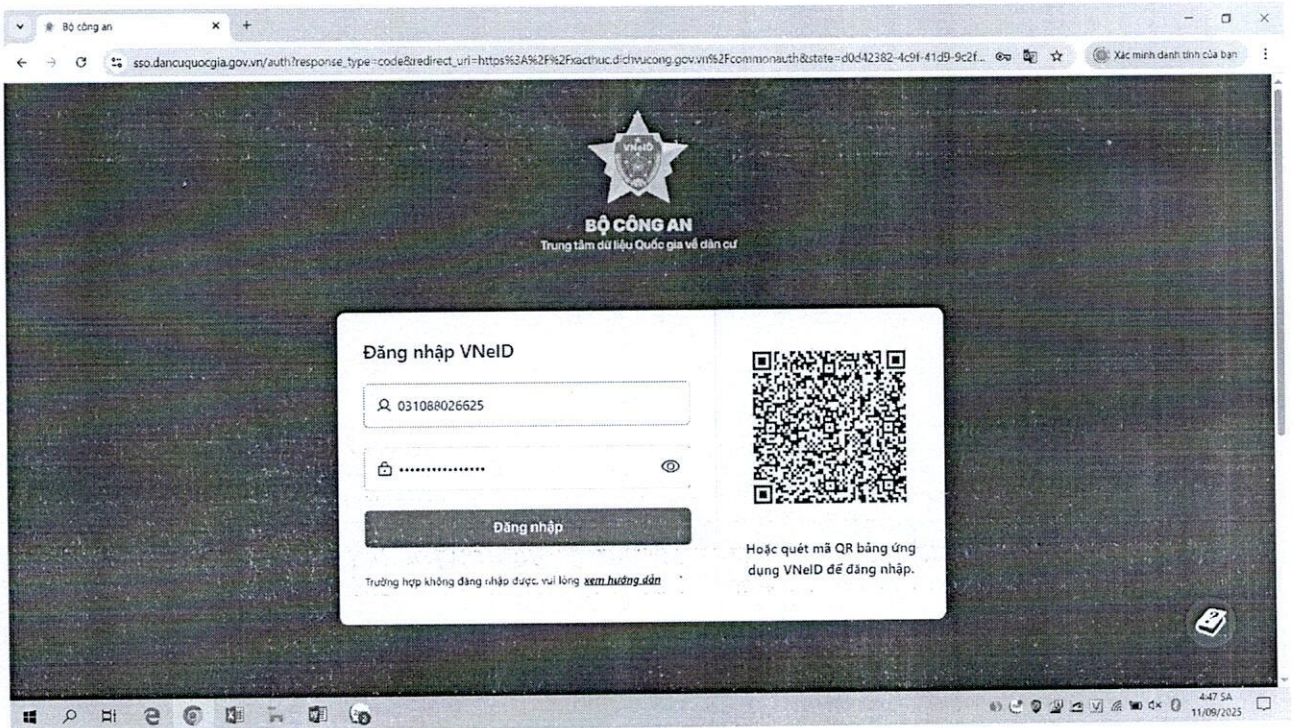
Bước 1: Truy cập vào địa chỉ dichvucong.gov.vn sau đó chọn ô “Đăng nhập”



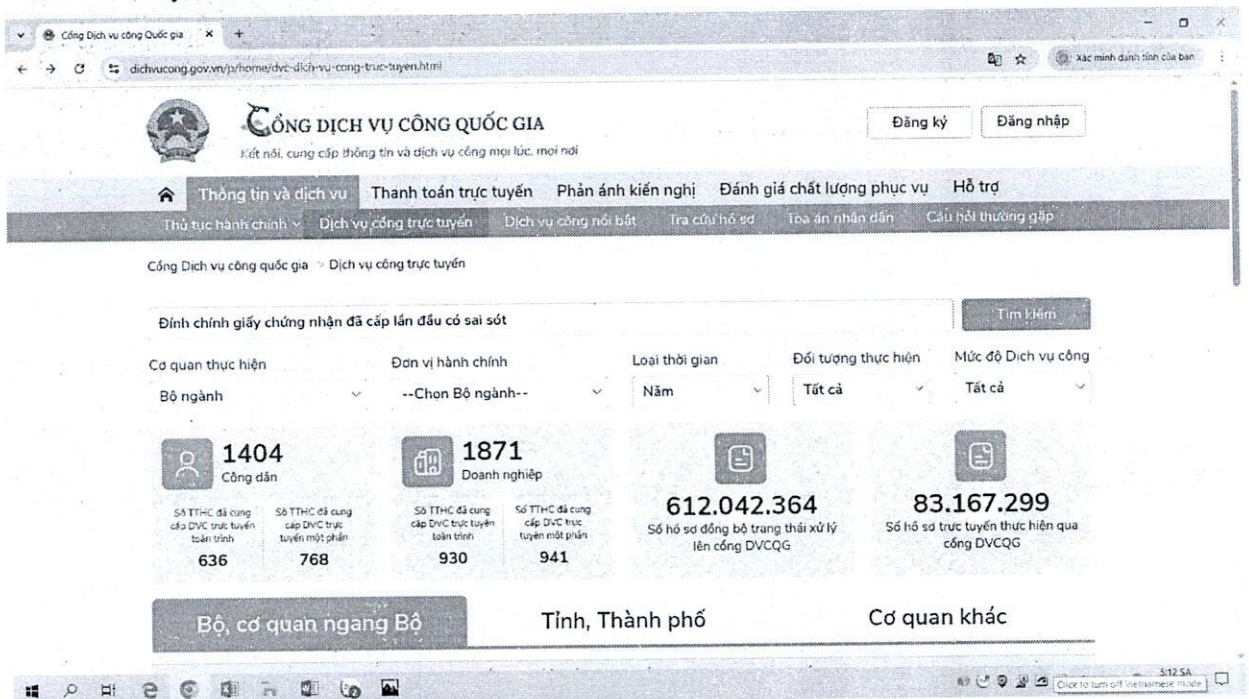
Bước 2: Công dân đăng nhập bằng tài khoản VNeID mức độ 2



Bước 3: Công dân đăng nhập bằng mã số định danh và mật khẩu của tài khoản định danh hoặc quét mã QR trên app VNeID trên điện thoại di động để đăng nhập



Bước 4: Sau khi đăng nhập thành công, tại màn hình trang chủ công dân nhập từ khóa tìm kiếm để lựa chọn thủ tục hành chính cần làm hoặc mã hồ sơ thủ tục hành chính



Bước 5: Công dân chọn đơn vị và trường hợp giải quyết

Đính chính Giấy chứng nhận đã cấp lần đầu có sai sót

> Xem chi tiết

Trình tự thực hiện

Bước 1: Người yêu cầu đính chính nộp hồ sơ đến Trung tâm Phục vụ hành chính công. Khi nộp các giấy tờ quy định, người yêu cầu đăng ký được lựa chọn nộp bản sao giấy tờ và xuất trình bản chính để cán bộ tiếp nhận hồ sơ kiểm tra đối chiếu hoặc nộp bản chính giấy tờ hoặc nộp bản sao giấy tờ đã có công chứng hoặc chứng thực theo quy định của pháp luật về công chứng, chứng thực; trường hợp nộp hồ sơ theo hình thức trực tuyến thì hồ sơ nộp phải được số hóa từ bản chính hoặc bản sao giấy tờ đã được công chứng, chứng thực theo quy định của pháp luật.

Trường hợp nộp bản sao hoặc bản số hóa các loại giấy tờ thì khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính người yêu cầu đăng ký phải nộp bản chính các giấy tờ thuộc thành phần hồ sơ theo quy định.

Bước 2: Cơ quan tiếp nhận hồ sơ thực hiện:

- Kiểm tra tính đầy đủ của thành phần hồ sơ và cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
- Trường hợp chưa đầy đủ thành phần hồ sơ thì trả hồ sơ kèm Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện

Chọn cơ quan thực hiện

☒ Tỉnh/Thành phố

Thành phố Hải Phòng

☒ Phường/Xã

Xã Nghi Dương

Đồng ý

Tra cứu xã, phường theo mô hình 2 cấp mới

Bước 6: Công dân nhập thông tin tờ khai điện tử theo mẫu và đính kèm thành phần hồ sơ hoặc chọn giấy tờ từ kho số hóa để tái sử dụng theo quy định

HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Trang chủ > Dịch vụ công > Đăng ký

Đính chính Giấy chứng nhận đã cấp lần đầu có sai sót

QUY TRÌNH 1.012.001 - 1 bước - 8 ngày làm việc

Trình tự thực hiện

1. Đăng ký

2. Thanh toán

3. Thông tin

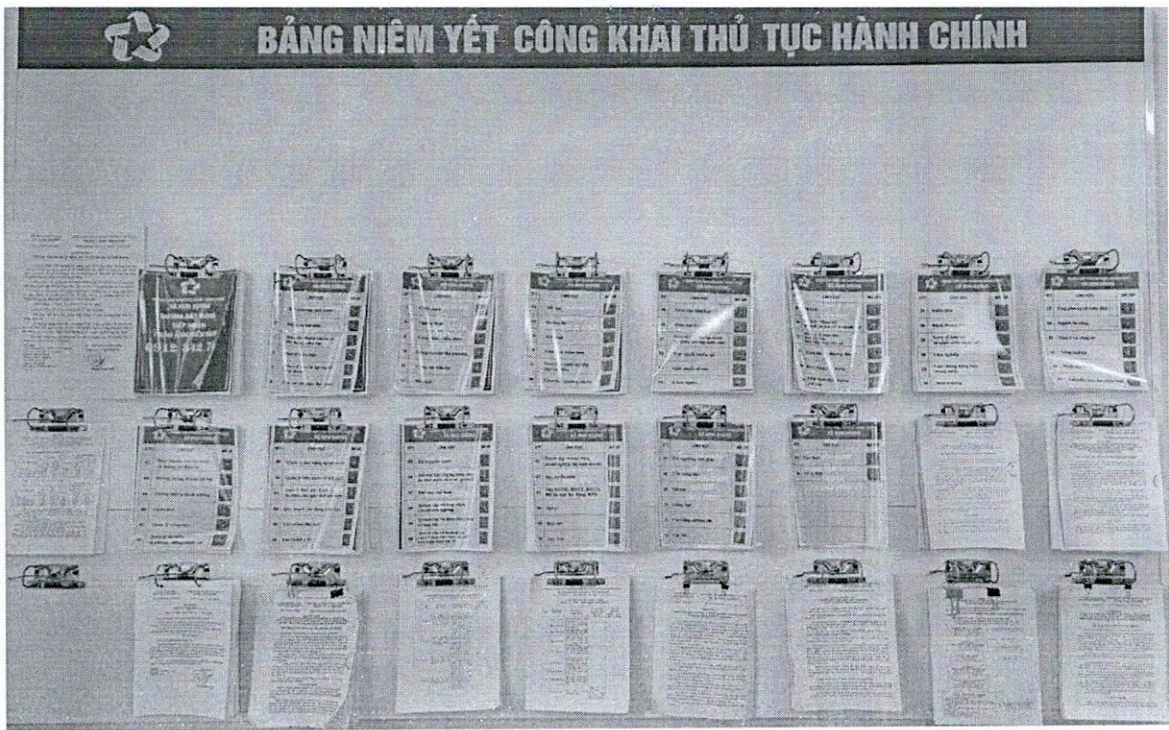
4. Nghiệm thu

Thành phần hồ sơ

STT	Tên giấy tờ	Loại bản	Vào gói	Đính kèm giấy tờ
1	Bản gốc Giấy chứng nhận đã cấp	☒ Bản chính ☐ Bản sao		Chọn cấp
2	Giấy tờ chứng minh các nội dung mà công dân được cấp Giấy chứng nhận sai với thực tế (ví dụ: sổ địa chính, sổ hộ khẩu, sổ đăng ký kết hôn, sổ đăng ký khai sinh, sổ đăng ký tử vong, sổ đăng ký khai tử, sổ đăng ký kết hôn, sổ đăng ký khai sinh, sổ đăng ký tử vong, sổ đăng ký khai tử)	☒ Bản chính ☐ Bản sao		Chọn cấp
3	Văn bản về cấp vụ quyền theo quy định của pháp luật về đất đai	☒ Bản chính ☐ Bản sao		Chọn cấp
4	Đơn đăng ký tước quyền sử dụng tài sản gắn liền với đất	☒ Bản chính ☐ Bản sao		Chọn cấp

Lưu ý: Người dân cần chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ theo quy định và nộp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Bốn là, niềm yết công khai toàn bộ thủ tục, thành phần hồ sơ, phí và lệ phí tại trung tâm. Bên cạnh đó, tiến độ xử lý hồ sơ được hiển thị theo thời gian thực, mỗi hồ sơ đều có mã QR riêng để người dân dễ dàng tra cứu. Điều này giúp công dân theo dõi rõ quy trình, biết hồ sơ đang ở giai đoạn nào, đơn vị nào phụ trách. Lợi ích lớn nhất là nâng cao trách nhiệm giải trình của cán bộ, công chức, hạn chế tiêu cực, đồng thời củng cố niềm tin của người dân vào bộ máy hành chính và chính quyền địa phương.



Bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm PVHCC xã

Năm là, thực hiện thanh toán trực tuyến, áp dụng biên lai điện tử thu phí, lệ phí thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ TTHC có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm. Đây là một trong những giải pháp cải cách thủ tục hành chính mạnh mẽ. Thanh toán trực tuyến mang lại nhiều tiện ích, giúp tiết kiệm thời gian, công sức, minh bạch trong thu ngân sách, tiến tới xây dựng chính quyền điện tử, hiện đại. Khi sử dụng hình thức thanh toán trực tuyến, các khoản phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính sẽ được công khai cụ thể đến người dân.

Trong 02 tháng từ khi sáp nhập, tỷ lệ thanh toán trực tuyến tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã đạt 100% với 1.754 giao dịch. Tỷ lệ số hóa hồ sơ TTHC có file thành phần hồ sơ và file kết quả đính kèm đạt 100%. Thực hiện dịch vụ chứng thực bản sao điện tử trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Tại trung tâm phục vụ hành chính công xã đã thực hiện niêm yết mã QR và tờ hướng dẫn để người dân dễ dàng thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đã được tích hợp tính năng này. Không chỉ tăng tính minh bạch trong thu ngân sách, việc sử dụng tính năng thanh toán trực tuyến còn tạo thêm sự lựa chọn về hình thức thanh toán cho công dân, góp phần giảm thời gian chờ đợi, tiết kiệm chi phí đi lại cho người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Sáu là, tăng cường theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo thời gian quy định, hạn chế hồ sơ giải quyết quá hạn. Hiện nay, trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có chức năng tra cứu các hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn. Từ đó, hằng ngày cập nhật, kiểm tra hồ sơ đến hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để đôn đốc các đơn vị khẩn trương hoàn thành, trả hồ sơ. Nghiêm túc công khai xin lỗi người dân khi giải quyết hồ sơ quá hạn. Trong 02 tháng thực hiện không có hồ sơ nào của công dân bị giải quyết quá hạn.

Bảy là, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, đăng tải các thông tin, hướng dẫn trên cổng thông tin của xã, chia sẻ trên các nền tảng mạng xã hội để người dân và doanh nghiệp được biết về cải cách thủ tục hành chính nhằm nâng cao nhận thức và thay đổi thói quen cho người dân trong việc tham gia giải quyết các thủ tục hành chính bằng cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó trọng tâm là đẩy mạnh tuyên truyền, giải thích để người dân hiểu và nắm rõ vai trò cũng như các tiện ích của dịch công trực tuyến mang lại nhất là khi nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến công dân sẽ được hưởng các chính sách về miễn giảm phí, lệ phí hồ sơ theo quy định của thành phố; giảm thời gian, công sức, thời gian đi lại; không phải xuất trình những giấy tờ bản gốc để đối chiếu, ...

Tám là cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo đủ năng lực, trình độ để thực hiện các quy trình, nghiệp vụ tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ và giải quyết các vấn đề có liên quan trong việc giúp đỡ người dân làm quen và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết các thủ tục hành chính.

2. Tính mới, tính sáng tạo:

- Tính mới:

Nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến là công việc thường xuyên nhằm ngày càng nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp, cũng như thời gian giải quyết. Việc vận hành, nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý, giải quyết thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công quốc gia đã loại bỏ dần hồ sơ giấy trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, thay vào đó là tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; các thủ tục hành chính được liên thông và thống nhất với nhau Công

dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Tất cả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp đều được số hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho việc lưu trữ, tra cứu, chia sẻ dữ liệu. Việc hằng ngày cập nhật, rà soát các hồ sơ đến hạn để đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo thời gian, hạn chế hồ sơ giải quyết quá hạn, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính, thanh toán phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính sẽ không phải trực tiếp đến Trung tâm phục vụ hành chính công xã để nộp hồ sơ, nhận kết quả, thanh toán phí, lệ phí; mà có thể thực hiện tại nhà hoặc ở mọi lúc, mọi nơi và trên các phương tiện khác nhau như iPad, máy tính, điện thoại thông minh giúp người dân, doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian chờ đợi, đi lại đồng thời được hưởng các chính sách về miễn giảm phí, lệ phí hồ sơ theo quy định của thành phố; không phải xuất trình những giấy tờ bản gốc để đối chiếu...đồng thời hạn chế được những hành vi tiêu cực trong việc tiếp nhận, thụ lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Tính sáng tạo:

Tập trung tháo gỡ các điểm nghẽn là giải pháp góp phần bảo đảm hoạt động chính quyền hai cấp thông suốt, ổn định ngay từ giai đoạn đầu vận hành; rút ngắn thủ tục, giảm chi phí tuân thủ cho người dân và doanh nghiệp, đồng thời thúc đẩy phân cấp, phân quyền rõ ràng, tăng trách nhiệm người đứng đầu và hiệu quả phối hợp.

Trung tâm Phục vụ hành chính công là nơi có thể kiểm chứng mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi vận hành mô hình chính quyền hai cấp.

Đảng ủy xã cũng chỉ đạo Ủy ban, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị-xã hội tham gia tuyên truyền trực tiếp tại cộng đồng thông qua các hoạt động của tổ chức mình.

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

Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã ngoài áp dụng tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã, còn có thể áp dụng rộng rãi tại Trung tâm phục vụ hành chính công khác và các cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết

thủ tục hành chính. Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính trước hạn, đúng hạn cho người dân; hướng dẫn công dân thực hiện tra cứu, nộp hồ sơ TTHC; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực thi công vụ; hạn chế hồ sơ quá hạn. Đồng thời, mở rộng phạm vi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động tại trung tâm phục vụ hành chính công xã.

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

*** Hiệu quả kinh tế:**

Việc áp dụng các giải pháp giúp người dân, doanh nghiệp rút ngắn được tối đa thời gian và tiết kiệm chi phí đi lại khi thực hiện các thủ tục hành chính, được hưởng các chính sách về miễn giảm phí, lệ phí hồ sơ theo quy định của thành phố từ đó dành thêm thời gian cho việc lao động, sản xuất, kinh doanh, góp phần phát triển kinh tế, ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống. Đồng thời góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước. Giúp Ủy ban nhân dân xã giảm thời gian giải quyết các thủ tục hành chính, tiết kiệm được chi phí in ấn, chi phí văn phòng phẩm; thúc đẩy đổi mới sáng tạo, tăng năng suất lao động.

*** Hiệu quả về mặt xã hội:**

Việc đề ra các giải pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến giúp nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và giúp người dân, doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại, được hưởng các chế độ chính sách về miễn giảm phí, lệ phí hồ sơ theo quy định của thành phố khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền điện tử tại địa phương./.

**CƠ QUAN ĐƠN VỊ
ÁP DỤNG SÁNG KIẾN**

TÁC GIẢ SÁNG KIẾN

ĐỒNG TÁC GIẢ



Nguyễn Thị Nga

Phạm Thị Thanh Dung

CHỦ TỊCH

Ngô Duy Khâm