UỶ BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THÁI
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

"Công dân số đồng hành cùng chính quyền số" – Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng

Tác giả: NGUYỄN ĐÌNH GIANG
Chức vụ: Giám đốc
Trình độ chuyên môn: Đại học
Nơi công tác: Trung tâm phục vụ hành chính công xã
Tác giả: PHAN THỊ HOA
Chức vụ: Chuyên viên
Trình độ chuyên môn: Đại học
Nơi công tác: Trung tâm phục vụ hành chính công xã

Phú Thái, ngày 12 tháng 8 năm 2026

UỶ BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THÁI
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

"Công dân số đồng hành cùng chính quyền số" – Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng

Tác giả: NGUYỄN ĐÌNH GIANG

Chức vụ: Giám đốc

Trình độ chuyên môn: Đại học

Nơi công tác: Trung tâm phục vụ hành chính công xã

Tác giả: PHAN THỊ HOA

Chức vụ: Chuyên viên

Trình độ chuyên môn: Đại học

Nơi công tác: Trung tâm phục vụ hành chính công xã

Phú Thái, ngày 12 tháng 8 năm 2026

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ XÉT, CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN
Năm 2026

Kính gửi: Hội đồng đánh giá hiệu quả áp dụng và phạm vi ảnh hưởng xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng cho sáng kiến năm 2026

Họ và tên: **Nguyễn Đình Giang**

Chức vụ, đơn vị công tác: Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã Phú Thái.

Tên sáng kiến lĩnh vực cải cách hành chính: ***"Công dân số đồng hành cùng chính quyền số" – Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng.***

Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Cải cách hành chính - Chuyển đổi số

1. Đồng tác giả:

Họ tên: **Phan Thị Hoa**

Sinh ngày 26/02/1990

Chức vu, đơn vị công tác: Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công xã Phú Thái.

Số điện thoại: 0986285190

2. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân xã Phú Thái, Thành phố Hải Phòng

Địa chỉ: Số 66, đường Trần Hưng Đạo- xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng

I. MÔ TẢ GIẢI PHÁP

Cải cách thủ tục hành chính, xây dựng Chính phủ số, chính quyền số và phát triển công dân số là những nhiệm vụ có mối quan hệ chặt chẽ, tác động trực tiếp đến chất lượng quản trị nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trong quá trình đẩy mạnh chuyển đổi số, các cơ quan nhà nước đã từng bước xây dựng, hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; triển khai Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hệ thống định danh và xác thực điện tử, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

Tuy nhiên, chuyển đổi số trong cải cách thủ tục hành chính chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi người dân và doanh nghiệp có khả năng tiếp cận, sử dụng và đồng hành cùng các nền tảng số của cơ quan nhà nước.

Thực tiễn cho thấy một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, người lần đầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn gặp khó khăn trong các thao tác như đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử, tải tài liệu, chụp hoặc quét giấy tờ, ký số, thanh toán trực tuyến, theo dõi tình trạng hồ sơ và nhận kết quả điện tử.

Do đó, nếu chỉ đầu tư hệ thống công nghệ mà chưa chú trọng xây dựng năng lực số cho người dân thì hiệu quả chuyển đổi số chưa đạt như kỳ vọng. Người dân vẫn có thể lựa chọn phương thức trực tiếp, phụ thuộc nhiều vào sự hỗ trợ của công chức và chưa hình thành thói quen tự thực hiện dịch vụ công trên môi trường số.

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

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

Sáng kiến hướng đến xây dựng mô hình hỗ trợ người dân, doanh nghiệp từng bước hình thành kỹ năng và thói quen thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số, qua đó tạo sự đồng hành giữa công dân số và chính quyền số.

Các mục tiêu cụ thể gồm:

Thứ nhất, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm

Mọi giải pháp phải xuất phát từ nhu cầu thực tế của người dân, doanh nghiệp; giảm tối đa thời gian, chi phí và sự bất tiện trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Thứ hai, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo

Hiệu quả chuyển đổi số không chỉ đo bằng số lượng phần mềm, thiết bị hoặc hồ sơ được số hóa mà phải được đánh giá bằng khả năng người dân sử dụng các dịch vụ số và mức độ thuận tiện khi giao dịch với chính quyền.

Thứ ba, công nghệ phải đi cùng kỹ năng

Đầu tư nền tảng số phải đi đôi với hướng dẫn người dân sử dụng. Công nghệ chỉ phát huy hiệu quả khi người sử dụng có khả năng tiếp cận và thao tác.

Thứ tư, hỗ trợ để người dân tự làm

Công chức không chỉ làm thay mà ưu tiên hướng dẫn để người dân từng bước tự thực hiện.

Thứ năm, không để ai bị bỏ lại phía sau trong chuyển đổi số

Đặc biệt quan tâm nhóm người cao tuổi, người khuyết tật, người ít tiếp xúc với công nghệ và các đối tượng còn hạn chế kỹ năng số.

2. Tính mới, sáng tạo

Điểm mới cơ bản của sáng kiến là không chỉ tập trung vào việc "số hóa thủ tục hành chính" mà tập trung đồng thời vào "số hóa năng lực của người sử dụng thủ tục hành chính".

Nếu chính quyền số là hệ thống cung cấp dịch vụ thì công dân số là chủ thể có khả năng sử dụng hệ thống đó.

Sáng kiến tạo ra sự kết nối giữa hai yếu tố này ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Chuyển từ "hỗ trợ làm thay" sang "hỗ trợ để tự làm". Đây là điểm mới nổi bật, sự thay đổi này tạo ra giá trị lâu dài hơn so với việc chỉ giải quyết một hồ sơ.

Mỗi lần người dân thực hiện thành công một thủ tục sẽ tạo thêm kinh nghiệm để thực hiện thủ tục tiếp theo.

Khi số lượng người dân thành thạo tăng lên, áp lực hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm sẽ giảm, tạo điều kiện để công chức tập trung xử lý các trường hợp phức tạp.

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

a) Hiệu quả kinh tế

- Giảm chi phí đi lại
- Giảm chi phí giấy tờ
- Tiết kiệm thời gian xã hội: Thời gian người dân dành cho việc đi lại, chờ đợi và hoàn thiện hồ sơ được chuyển thành thời gian lao động, sản xuất, kinh doanh hoặc sinh hoạt. Đây là lợi ích kinh tế xã hội quan trọng nhưng không phải lúc nào cũng thể hiện trực tiếp trong dự toán ngân sách.

b) Hiệu quả về mặt xã hội

- Nâng cao sự hài lòng của người dân
- Tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công. Người dân không còn hoàn toàn phụ thuộc vào thời gian làm việc của Trung tâm. Đối với những thủ tục đủ điều kiện thực hiện trực tuyến, người dân có thể chủ động thực hiện theo hướng dẫn. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với người đang làm việc, người kinh doanh, người ở xa hoặc khó bố trí thời gian.
- Hỗ trợ nhóm yếu thế trong chuyển đổi số.
- Nâng cao kỹ năng số của người dân.
- Thay đổi nhận thức của người dân về chính quyền số.
- Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức.
- Góp phần xây dựng chính quyền phục vụ.

c) Giá trị làm lợi khác

- Góp phần xây dựng xã hội số
- Góp phần thực hiện Đề án 06

- Góp phần thực hiện chuyển đổi số
- Góp phần giảm giấy tờ và bảo vệ môi trường
- Góp phần nâng cao tính minh bạch
- Tạo nguồn dữ liệu phục vụ quản lý

4. Khả năng nhân rộng

- Sáng kiến không phụ thuộc vào đặc điểm riêng biệt của xã Phú Thái mà có thể áp dụng tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường, xã khác.

- Khả năng áp dụng trên nhiều lĩnh vực, khả năng nhân rộng đối với doanh nghiệp; Doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh có nhu cầu lớn về giao dịch hành chính điện tử.

- Khả năng nhân rộng thành mô hình cấp thành phố. Nếu được đánh giá hiệu quả, mô hình có thể được lựa chọn làm mô hình điểm để nghiên cứu triển khai tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Phú Thái, ngày 12 tháng 8 năm 2026

NGƯỜI VIẾT ĐƠN

Nguyễn Đình Giang **Phan Thị Hoa**

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: ***"Công dân số đồng hành cùng chính quyền số" – Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng.***

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Cải cách hành chính - Chuyển đổi số

3. Tác giả:

Họ và tên: Nguyễn Đình Giang

Sinh ngày 23/06/1982

Chức vụ, đơn vị công tác: Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã Phú Thái.

Số điện thoại: 0376114400

4. Đồng tác giả:

Họ tên: Phan Thị Hoa

Sinh ngày 26/02/1990

Chức vu, đơn vị công tác: Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công xã Phú Thái.

Số điện thoại: 0986285190

5. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân xã Phú Thái, Thành phố Hải Phòng

Địa chỉ: Số 66, đường Trần Hưng Đạo- xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng

II. MÔ TẢ GIẢI PHÁP

1. Bối cảnh và yêu cầu đặt ra

Cải cách thủ tục hành chính, xây dựng Chính phủ số, chính quyền số và phát triển công dân số là những nhiệm vụ có mối quan hệ chặt chẽ, tác động trực tiếp đến chất lượng quản trị nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trong quá trình đẩy mạnh chuyển đổi số, các cơ quan nhà nước đã từng bước xây dựng, hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; triển khai Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hệ thống định danh và xác thực điện tử, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

Tuy nhiên, chuyển đổi số trong cải cách thủ tục hành chính chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi người dân và doanh nghiệp có khả năng tiếp cận, sử dụng và đồng hành cùng các nền tảng số của cơ quan nhà nước.

Thực tiễn cho thấy một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ, người lần đầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn gặp khó khăn trong các thao tác như đăng nhập tài khoản, xác thực định danh điện tử, tải tài liệu, chụp hoặc quét giấy tờ, ký số, thanh toán trực tuyến, theo dõi tình trạng hồ sơ và nhận kết quả điện tử.

Do đó, nếu chỉ đầu tư hệ thống công nghệ mà chưa chú trọng xây dựng năng lực số cho người dân thì hiệu quả chuyển đổi số chưa đạt như kỳ vọng. Người dân vẫn có thể lựa chọn phương thức trực tiếp, phụ thuộc nhiều vào sự hỗ trợ của công chức và chưa hình thành thói quen tự thực hiện dịch vụ công trên môi trường số.

2. Thực trạng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái là nơi trực tiếp tiếp xúc, hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, Trung tâm đã đẩy mạnh công khai thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, sử dụng tài khoản định danh điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt và khai thác các nền tảng số phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Tuy nhiên, qua thực tế tiếp nhận hồ sơ vẫn còn một số hạn chế:

Một là, khả năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân chưa đồng đều. Một số người dân chưa thành thạo việc đăng nhập, xác thực, tải hồ sơ, nộp hồ sơ và theo dõi quá trình giải quyết.

Hai là, một bộ phận người dân vẫn có tâm lý cho rằng thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm đơn giản hơn so với tự thực hiện trực tuyến.

Ba là, việc hỗ trợ người dân sử dụng công nghệ số nhiều khi mang tính tình huống, chưa được chuẩn hóa thành một mô hình thống nhất, có mục tiêu, quy trình và tiêu chí đánh giá cụ thể.

Bốn là, người dân sau khi được công chức hỗ trợ hoàn thành một thủ tục trực tuyến chưa chắc đã có khả năng tự thực hiện thủ tục tương tự trong những lần sau.

Năm là, việc tuyên truyền về chuyển đổi số có lúc còn thiên về phổ biến chủ trương, chưa chuyển mạnh sang hướng "hướng dẫn để người dân tự làm, tự sử dụng và tự hình thành kỹ năng".

Sáu là, giữa việc xây dựng chính quyền số và phát triển công dân số chưa có sự gắn kết thực sự chặt chẽ ở cấp cơ sở.

3. Các giải pháp

Trên thực tế, Trung tâm đã triển khai các hoạt động hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, như:

- Bố trí máy tính tại Bộ phận Một cửa để người dân tự thao tác.
- Công chức hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến.
- Hỗ trợ đăng ký, kích hoạt tài khoản định danh điện tử.
- Hướng dẫn thanh toán trực tuyến.
- Hướng dẫn sử dụng Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.
- Niêm yết mã QR để người dân tra cứu thủ tục hành chính.
- Thành lập các tổ công nghệ số cộng đồng.
- Tuyên truyền chuyển đổi số trên các phương tiện thông tin đại chúng và mạng xã hội.

Các giải pháp trên có ý nghĩa thiết thực, song thường được triển khai theo từng nội dung riêng lẻ. Chưa phải ở đâu cũng hình thành một quy trình thống nhất nhằm biến người dân từ đối tượng được hỗ trợ thành chủ thể trực tiếp tham gia vào quá trình chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

Đây chính là khoảng trống thực tiễn mà sáng kiến "Công dân số đồng hành cùng chính quyền số" tập trung giải quyết.

4. Vấn đề cần giải quyết

Từ thực trạng trên, đặt ra yêu cầu phải chuyển từ phương thức: **"Công chức làm thay cho người dân"** sang: **"Công chức hướng dẫn – người dân trực tiếp thực hiện – hệ thống số ghi nhận – cơ quan nhà nước hỗ trợ khi cần thiết".**

Mục tiêu cuối cùng không chỉ là giúp người dân hoàn thành một hồ sơ trực tuyến mà phải giúp người dân biết cách tự thực hiện các giao dịch hành chính số trong những lần tiếp theo.

Trên cơ sở đó, nhóm tác giả Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái nghiên cứu, xây dựng và đề xuất mô hình *"Công dân số đồng hành cùng chính quyền số"*.

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

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

1.1. Mục tiêu của sáng kiến

Sáng kiến hướng đến xây dựng mô hình hỗ trợ người dân, doanh nghiệp từng bước hình thành kỹ năng và thói quen thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số, qua đó tạo sự đồng hành giữa công dân số và chính quyền số.

Các mục tiêu cụ thể gồm:

- Nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.
- Giảm thời gian, chi phí và số lần đi lại khi thực hiện thủ tục hành chính.
- Tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, hồ sơ được số hóa và thanh toán trực tuyến.
- Tăng cường sử dụng tài khoản định danh điện tử trong giao dịch hành chính.
- Hình thành thói quen chủ động tra cứu thông tin, chuẩn bị hồ sơ và theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ trên môi trường số.
- Giảm sự phụ thuộc của người dân vào việc công chức thực hiện thay các thao tác trên hệ thống.
- Nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Góp phần xây dựng chính quyền số, xã hội số và công dân số tại địa phương.

1.2. Quan điểm thực hiện

Ngày 09/07/2026 Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 66.22/2026/NQ-CP về phát triển công dân số với rất nhiều nội dung quan trọng. Sáng kiến được xây dựng trên các quan điểm:

Thứ nhất, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm

Mọi giải pháp phải xuất phát từ nhu cầu thực tế của người dân, doanh nghiệp; giảm tối đa thời gian, chi phí và sự bất tiện trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Thứ hai, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo

Hiệu quả chuyển đổi số không chỉ đo bằng số lượng phần mềm, thiết bị hoặc hồ sơ được số hóa mà phải được đánh giá bằng khả năng người dân sử dụng các dịch vụ số và mức độ thuận tiện khi giao dịch với chính quyền.

Thứ ba, công nghệ phải đi cùng kỹ năng

Đầu tư nền tảng số phải đi đôi với hướng dẫn người dân sử dụng. Công nghệ chỉ phát huy hiệu quả khi người sử dụng có khả năng tiếp cận và thao tác.

Thứ tư, hỗ trợ để người dân tự làm

Công chức không chỉ làm thay mà ưu tiên hướng dẫn để người dân từng bước tự thực hiện.

Thứ năm, không để ai bị bỏ lại phía sau trong chuyển đổi số

Đặc biệt quan tâm nhóm người cao tuổi, người khuyết tật, người ít tiếp xúc với công nghệ và các đối tượng còn hạn chế kỹ năng số.

1.3. Sáng kiến *"Công dân số đồng hành cùng chính quyền số"*

Sáng kiến được tổ chức theo phương châm:

"Biết để làm – Được hướng dẫn để tự làm – Tự làm để thành thạo – Thành thạo để đồng hành cùng chính quyền số."

Sáng kiến gồm 05 hợp phần chính:

- Điểm hỗ trợ công dân số tại Trung tâm.
- Bộ hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến bằng mã QR.
- Quy trình "5 bước công dân số".
- Chương trình "một lần hướng dẫn – nhiều lần tự thực hiện".
- Theo dõi, đánh giá và duy trì kỹ năng số của người dân.

1.4. Hợp phần 1: Xây dựng "Điểm hỗ trợ công dân số"

Trung tâm bố trí một khu vực hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số.

Tại khu vực này bố trí phù hợp các thiết bị như:

- Máy tính có kết nối Internet.
- Máy quét tài liệu.
- Thiết bị hỗ trợ đọc mã QR.
- Thiết bị phục vụ xác thực, định danh theo điều kiện thực tế.
- Wifi.
- Máy in trong trường hợp cần thiết.
- Bảng hướng dẫn thao tác.
- Mã QR dẫn tới các nền tảng dịch vụ công.

Khu vực hỗ trợ được thiết kế theo hướng dễ nhìn, dễ hiểu, dễ thao tác, tránh tạo cảm giác đây là khu vực kỹ thuật phức tạp.

Công chức hoặc nhân viên hỗ trợ có nhiệm vụ:

- Hướng dẫn người dân đăng nhập.
- Hướng dẫn tìm thủ tục.
- Hướng dẫn điền biểu mẫu điện tử.
- Hướng dẫn chụp, quét giấy tờ.

- Hướng dẫn tải hồ sơ.
- Hướng dẫn thanh toán trực tuyến.
- Hướng dẫn tra cứu tình trạng hồ sơ.
- Hướng dẫn nhận và sử dụng kết quả điện tử.

Nguyên tắc quan trọng là hướng dẫn theo từng thao tác, để người dân trực tiếp thực hiện trên thiết bị, hạn chế tối đa việc công chức thao tác thay toàn bộ.

1.5. Hợp phần 2: Xây dựng "Bộ QR công dân số"

Trung tâm xây dựng hệ thống mã QR được phân loại theo nhu cầu sử dụng.

Ví dụ:

QR 01: Tra cứu thủ tục hành chính.

QR 02: Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

QR 03: Đăng nhập/định danh điện tử.

QR 04: Hướng dẫn thanh toán trực tuyến.

QR 05: Tra cứu tình trạng hồ sơ.

QR 06: Hướng dẫn phản ánh, kiến nghị.

QR 07: Đánh giá mức độ hài lòng.

QR 08: Hướng dẫn các thủ tục thường xuyên phát sinh tại cấp xã.

Các mã QR được bố trí tại:

- Khu vực tiếp đón.
- Bàn hướng dẫn.
- Quầy tiếp nhận.
- Bảng thông tin điện tử.
- Khu vực chờ.
- Tài liệu tuyên truyền.
- Các kênh thông tin điện tử của địa phương.

Việc sử dụng mã QR giúp người dân không phải ghi nhớ đường dẫn dài và có thể truy cập trực tiếp bằng điện thoại thông minh.

1.6. Hợp phần 3: Quy trình "5 bước công dân số"

Trung tâm chuẩn hóa quá trình hỗ trợ người dân theo 05 bước:

Bước 1. Biết

Người dân được cung cấp thông tin về thủ tục hành chính cần thực hiện:

- Thành phần hồ sơ.
- Trình tự thực hiện.
- Thời hạn.
- Phí, lệ phí.
- Hình thức nộp.
- Hình thức nhận kết quả.

Bước 2. Được hướng dẫn

Công chức hướng dẫn người dân thao tác trên hệ thống.

Bước 3. Tự thực hiện

Người dân trực tiếp thao tác dưới sự hỗ trợ khi cần thiết.

Bước 4. Hoàn thành

Hồ sơ được nộp trên hệ thống, người dân nhận mã hồ sơ và được hướng dẫn cách theo dõi.

Bước 5. Tự sử dụng lần sau

Người dân được khuyến khích tự thực hiện thủ tục tương tự ở lần tiếp theo. Đây là điểm cốt lõi của sáng kiến.

Nếu người dân chỉ được công chức làm thay thì chưa hình thành công dân số. Ngược lại, nếu người dân được hướng dẫn, thực hành và tự hoàn thành thì mỗi hồ sơ thành công sẽ trở thành một "bài học kỹ năng số".

1.7. Hợp phần 4: Mô hình "Một lần hướng dẫn – nhiều lần tự thực hiện"

Đây là giải pháp mang tính sáng tạo của sáng kiến.

Đối với những người dân chưa quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến, công chức không chỉ hỗ trợ hoàn thành hồ sơ hiện tại mà còn hướng dẫn các kỹ năng có thể tái sử dụng:

- Cách đăng nhập.
- Cách tìm thủ tục.
- Cách tải giấy tờ.
- Cách chụp tài liệu rõ nét.
- Cách kiểm tra thành phần hồ sơ.
- Cách thanh toán trực tuyến.
- Cách tra cứu hồ sơ.
- Cách nhận thông báo.
- Cách đánh giá kết quả.

Sau khi hoàn thành, công chức hướng dẫn người dân ghi nhớ hoặc lưu lại đường dẫn/mã QR cần thiết.

Như vậy, một lần hỗ trợ có thể tạo ra năng lực sử dụng dịch vụ công cho nhiều lần giao dịch sau.

1.8. Hợp phần 5: Hỗ trợ theo nhóm đối tượng

Không áp dụng một phương thức hỗ trợ cho tất cả người dân.

Trung tâm phân loại theo nhóm:

Nhóm 1: Người đã thành thạo công nghệ

Chủ yếu cung cấp thông tin, mã QR và hỗ trợ khi phát sinh vướng mắc.

Nhóm 2: Người biết sử dụng điện thoại nhưng chưa quen dịch vụ công

Hướng dẫn từng bước và để người dân tự thao tác.

Nhóm 3: Người cao tuổi, ít sử dụng công nghệ

Hướng dẫn trực tiếp, chậm, rõ ràng; ưu tiên thao tác đơn giản.

Nhóm 4: Người có khó khăn đặc biệt

Công chức hỗ trợ trực tiếp trên cơ sở bảo đảm quy định về bảo mật, an toàn thông tin và quyền riêng tư.

Cách phân loại này giúp sử dụng nguồn lực hỗ trợ hiệu quả, tránh tình trạng công chức phải thực hiện thay toàn bộ cho những người đã có khả năng tự thực hiện.

1.9. Hỗ trợ doanh nghiệp trở thành "doanh nghiệp số"

Đối với doanh nghiệp, hộ kinh doanh và tổ chức, sáng kiến tập trung vào:

- Hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến.
- Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ điện tử.
- Hướng dẫn thanh toán trực tuyến.
- Hướng dẫn nhận kết quả điện tử.
- Hướng dẫn theo dõi tình trạng hồ sơ.
- Hướng dẫn sử dụng các nền tảng số trong giao dịch với cơ quan nhà nước.

Việc này góp phần giảm thời gian nhân sự của doanh nghiệp phải trực tiếp đến cơ quan hành chính, từ đó giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính.

1.10. Xây dựng "Sổ tay công dân số"

Trung tâm xây dựng nội dung "Sổ tay công dân số" dưới hình thức điện tử, tập trung vào những thao tác thiết yếu.

Nội dung gồm:

- Cách tra cứu thủ tục.
- Cách đăng nhập.
- Cách xác thực.
- Cách chuẩn bị hồ sơ điện tử.
- Cách chụp/scan giấy tờ.
- Cách nộp hồ sơ.
- Cách thanh toán.
- Cách tra cứu hồ sơ.
- Cách nhận kết quả.
- Cách phản ánh, kiến nghị.

Sổ tay được cung cấp bằng mã QR để người dân có thể lưu trên điện thoại và sử dụng khi cần.

1.11. Sáng kiến "Công dân số đồng hành cùng chính quyền số" theo chu trình khép kín

Quy trình được thiết kế:

Tuyên truyền → Hướng dẫn → Thực hành → Nộp hồ sơ → Theo dõi → Nhận kết quả → Đánh giá → Tự thực hiện lần sau.

Trong đó, công chức đóng vai trò hỗ trợ và tạo điều kiện; người dân là chủ thể thực hiện; hệ thống số là công cụ; dữ liệu là nền tảng.

Đây là sự thay đổi từ mô hình: **"Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ – người dân sử dụng"** sang: **"Chính quyền số và công dân số cùng tham gia tạo ra dịch vụ công thuận tiện, minh bạch và hiệu quả".**

1.12. Giải pháp bảo đảm an toàn thông tin

Trong quá trình hỗ trợ người dân, Trung tâm phải đặc biệt chú trọng bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Công chức thực hiện:

- Không tự ý lưu thông tin cá nhân của người dân trên thiết bị cá nhân.
- Không sử dụng tài khoản của người dân để thực hiện các giao dịch ngoài phạm vi cần thiết.
- Không chia sẻ mã OTP, mật khẩu hoặc thông tin xác thực.
- Hướng dẫn người dân tự nhập thông tin bảo mật.
- Xóa các tệp tạm thời sau khi hoàn thành việc tiếp nhận theo quy định.
- Tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin.

Đây là yêu cầu bắt buộc nhằm bảo đảm quá trình xây dựng công dân số phải đi đôi với xây dựng môi trường số an toàn.

1.13. Giải pháp tuyên truyền

Công tác tuyên truyền được thực hiện theo phương châm: "Ngắn gọn – trực quan – dễ hiểu – dễ thực hiện – dễ chia sẻ".

Nội dung tuyên truyền tập trung vào lợi ích cụ thể:

- Không phải đi lại nhiều lần.
- Có thể nộp hồ sơ tại nhà.
- Theo dõi được tình trạng hồ sơ.
- Thanh toán thuận tiện.
- Nhận kết quả điện tử.
- Giảm chi phí và thời gian.

Hạn chế tuyên truyền theo hướng quá nặng về thuật ngữ kỹ thuật.

1.14. Cơ chế đánh giá kết quả

Hàng tháng, Trung tâm theo dõi các chỉ tiêu:

- Số người được hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Số hồ sơ trực tuyến.
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

- Tỷ lệ hồ sơ được số hóa.
- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến.
- Số người dân tự thực hiện hồ sơ sau khi được hướng dẫn.
- Số trường hợp phải hỗ trợ nhiều lần.
- Số phản ánh, kiến nghị.
- Mức độ hài lòng của người dân.
- Thời gian trung bình hỗ trợ một hồ sơ.

Kết quả được sử dụng để điều chỉnh phương thức hỗ trợ.

1.15. Lộ trình thực hiện

Giai đoạn 1: Chuẩn bị

- Rà soát thủ tục hành chính.
- Xây dựng tài liệu hướng dẫn.
- Xây dựng hệ thống QR.
- Phân công cán bộ hỗ trợ.
- Bố trí thiết bị.

Giai đoạn 2: Triển khai

- Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm.
- Tổ chức cho người dân thực hành.
- Hỗ trợ doanh nghiệp.
- Theo dõi số liệu.

Giai đoạn 3: Đánh giá

- Đánh giá kết quả.
- Khảo sát mức độ hài lòng.
- Xác định những thao tác người dân còn khó khăn.
- Điều chỉnh tài liệu hướng dẫn.

Giai đoạn 4: Nhân rộng

- Chuẩn hóa quy trình.
- Chia sẻ kinh nghiệm.
- Mở rộng sang các nhóm thủ tục khác.
- Đề xuất triển khai tại các đơn vị có điều kiện tương tự.

2. Tính mới, sáng tạo

2.1. Tính mới

Điểm mới cơ bản của sáng kiến là không chỉ tập trung vào việc "số hóa thủ tục hành chính" mà tập trung đồng thời vào "số hóa năng lực của người sử dụng thủ tục hành chính".

Nếu chính quyền số là hệ thống cung cấp dịch vụ thì công dân số là chủ thể có khả năng sử dụng hệ thống đó.

Sáng kiến tạo ra sự kết nối giữa hai yếu tố này ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2.2. Chuyển từ "hỗ trợ làm thay" sang "hỗ trợ để tự làm"

Đây là điểm mới nổi bật.

Phương thức truyền thống thường là:

Người dân đến → công chức thao tác → hồ sơ hoàn thành.

Mô hình mới:

Người dân đến → công chức hướng dẫn → người dân thao tác → công chức hỗ trợ → người dân hoàn thành → người dân có thể tự làm lần sau.

Sự thay đổi này tạo ra giá trị lâu dài hơn so với việc chỉ giải quyết một hồ sơ.

2.3. Tạo ra "vòng lặp kỹ năng số"

Mỗi lần người dân thực hiện thành công một thủ tục sẽ tạo thêm kinh nghiệm để thực hiện thủ tục tiếp theo.

Hỗ trợ → thực hành → thành thạo → tự thực hiện → hướng dẫn lại cho người khác.

Khi số lượng người dân thành thạo tăng lên, áp lực hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm sẽ giảm, tạo điều kiện để công chức tập trung xử lý các trường hợp phức tạp.

2.4. Kết hợp công nghệ với yếu tố con người

Sáng kiến không đặt mục tiêu thay thế con người bằng công nghệ.

Ngược lại, công nghệ được sử dụng để:

- Đơn giản hóa thao tác.
- Hỗ trợ người dân.
- Giảm giấy tờ.
- Tăng tính minh bạch.
- Tiết kiệm thời gian.

Công chức đóng vai trò "người hướng dẫn số", giúp người dân tiếp cận công nghệ một cách thân thiện.

2.5. Tính sáng tạo trong sử dụng mã QR

Mã QR không chỉ được sử dụng để cung cấp một đường dẫn mà được tổ chức thành "bản đồ số" phục vụ toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Người dân có thể sử dụng QR để: Tra cứu → chuẩn bị → nộp → thanh toán → theo dõi → đánh giá.

Qua đó biến mã QR thành công cụ hỗ trợ công dân số tại chỗ.

2.6. Tính sáng tạo trong đào tạo tại chỗ

Thay vì tổ chức các lớp tập huấn quy mô lớn, sáng kiến thực hiện phương thức "học ngay trong lúc làm thủ tục".

Người dân được hướng dẫn đúng nhu cầu, đúng thời điểm và đúng thao tác đang cần thực hiện.

Phương thức này phù hợp với đặc điểm của người dân ở cơ sở và không làm phát sinh nhiều chi phí tổ chức.

3. Khả năng nhân rộng, khả năng áp dụng của sáng kiến

3.1. Khả năng nhân rộng tại các xã, phường

Sáng kiến không phụ thuộc vào đặc điểm riêng biệt của xã Phú Thái mà có thể áp dụng tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường, xã khác.

Các điều kiện cơ bản gồm:

- Có hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.
- Có máy tính và Internet.
- Có thiết bị số hóa hồ sơ.
- Có công chức hỗ trợ.
- Có quy trình hướng dẫn.

Đây đều là những điều kiện có thể đáp ứng tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3.2. Khả năng áp dụng trên nhiều lĩnh vực

Mô hình có thể áp dụng trong:

- Hộ tịch.
- Chứng thực.
- Đất đai.
- Xây dựng.
- Bảo trợ xã hội.
- Người có công.
- Lao động.
- Hộ kinh doanh.
- Văn hóa.
- Giáo dục.
- Môi trường.
- Nông nghiệp.
- Các thủ tục liên thông…

3.3. Khả năng nhân rộng đối với doanh nghiệp

Doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh có nhu cầu lớn về giao dịch hành chính điện tử.

Việc xây dựng nhóm "doanh nghiệp số" có thể giúp:

- Giảm thời gian giao dịch.
- Giảm chi phí hành chính.

- Tăng khả năng theo dõi hồ sơ.
- Tăng tính minh bạch.

3.4. Khả năng nhân rộng thành mô hình cấp thành phố

Nếu được đánh giá hiệu quả, mô hình có thể được lựa chọn làm mô hình điểm để nghiên cứu triển khai tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công khác trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Việc nhân rộng có thể thực hiện theo 03 bước:

Bước 1: Chuẩn hóa bộ quy trình, tài liệu và hệ thống QR.

Bước 2: Tập huấn công chức tại các đơn vị.

Bước 3: Triển khai, đo lường và đánh giá kết quả.

3.5. Điều kiện bảo đảm nhân rộng

Để nhân rộng hiệu quả cần:

- Bảo đảm hạ tầng công nghệ.
- Bảo đảm kết nối hệ thống.
- Đào tạo kỹ năng số cho công chức.
- Xây dựng tài liệu hướng dẫn thống nhất.
- Bảo đảm an toàn thông tin.
- Có cơ chế theo dõi, đánh giá.
- Thường xuyên cập nhật khi hệ thống hoặc quy định thay đổi.

3.6. Khả năng phát triển thành hệ sinh thái công dân số

Trong tương lai, mô hình có thể phát triển từ hỗ trợ thủ tục hành chính sang hỗ trợ người dân sử dụng các dịch vụ số khác.

Có thể hình thành hệ sinh thái: Công dân số → Chính quyền số → Xã hội số → Kinh tế số.

Qua đó, Trung tâm Phục vụ hành chính công không chỉ là nơi giải quyết thủ tục hành chính mà còn trở thành một điểm hỗ trợ chuyển đổi số gần dân, trực tiếp và thiết thực.

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

a) Hiệu quả kinh tế

4.1. Giảm chi phí đi lại

Khi người dân có khả năng thực hiện thủ tục trực tuyến, số lần phải đến trực tiếp Trung tâm được giảm.

Chi phí tiết kiệm bao gồm:

- Chi phí phương tiện.
- Chi phí nhiên liệu.
- Chi phí ăn uống đối với người ở xa.
- Chi phí thời gian lao động.

Đối với doanh nghiệp, việc giảm số lần cử nhân viên đi thực hiện thủ tục còn giúp tiết kiệm chi phí nhân công và thời gian làm việc.

4.2. Giảm chi phí giấy tờ

Việc tăng hồ sơ điện tử và giảm phụ thuộc vào hồ sơ giấy góp phần tiết kiệm:

- Giấy in.
- Mực in.
- Chi phí photocopy.
- Chi phí lưu trữ.
- Chi phí vận chuyển hồ sơ.

4.3. Tiết kiệm thời gian xã hội

Thời gian người dân dành cho việc đi lại, chờ đợi và hoàn thiện hồ sơ được chuyển thành thời gian lao động, sản xuất, kinh doanh hoặc sinh hoạt.

Đây là lợi ích kinh tế xã hội quan trọng nhưng không phải lúc nào cũng thể hiện trực tiếp trong dự toán ngân sách.

4.4. Giảm chi phí vận hành của cơ quan hành chính

Hồ sơ được số hóa và xử lý trên hệ thống giúp giảm dần:

- In ấn.
- Sao chụp.
- Lưu trữ giấy.
- Tra cứu thủ công.
- Nhập lại dữ liệu nhiều lần.

Qua đó nâng cao năng suất lao động của công chức.

4.5. Cách xác định giá trị làm lợi

Khi lập hồ sơ chính thức, giá trị làm lợi có thể được tính theo công thức: Giá trị tiết kiệm = Số lượt hồ sơ giảm đi lại × Chi phí bình quân/lượt + Số hồ sơ giảm giấy × Chi phí giấy tờ bình quân + Thời gian tiết kiệm × Giá trị thời gian quy đổi.

Các số liệu cụ thể cần lấy từ sổ theo dõi hồ sơ, hệ thống giải quyết thủ tục hành chính và khảo sát thực tế của Trung tâm.

b) Hiệu quả về mặt xã hội

4.6. Nâng cao sự hài lòng của người dân

Mô hình giúp người dân cảm nhận trực tiếp lợi ích của chuyển đổi số thông qua những việc rất cụ thể:

- Dễ tìm thủ tục.
- Dễ chuẩn bị hồ sơ.
- Dễ nộp hồ sơ.
- Dễ thanh toán.
- Dễ theo dõi.

- Dễ nhận kết quả.

Từ đó nâng cao niềm tin của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước.

4.7. Tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công

Người dân không còn hoàn toàn phụ thuộc vào thời gian làm việc của Trung tâm.

Đối với những thủ tục đủ điều kiện thực hiện trực tuyến, người dân có thể chủ động thực hiện theo hướng dẫn.

Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với người đang làm việc, người kinh doanh, người ở xa hoặc khó bố trí thời gian.

4.8. Hỗ trợ nhóm yếu thế trong chuyển đổi số

Mô hình không đặt ra yêu cầu người dân phải tự thực hiện ngay từ đầu.

Đối với người chưa có kỹ năng, Trung tâm vẫn duy trì hỗ trợ trực tiếp.

Như vậy, sáng kiến vừa thúc đẩy số hóa, vừa bảo đảm tính bao trùm của chuyển đổi số.

4.9. Nâng cao kỹ năng số của người dân

Sau mỗi lần được hướng dẫn, người dân tích lũy thêm kỹ năng:

- Sử dụng tài khoản định danh.
- Sử dụng dịch vụ công.
- Xử lý hồ sơ điện tử.
- Thanh toán số.
- Tra cứu thông tin.

Đây là giá trị xã hội lâu dài của sáng kiến.

4.10. Thay đổi nhận thức của người dân về chính quyền số

Chính quyền số không còn là khái niệm xa lạ mà được cụ thể hóa thành những trải nghiệm hằng ngày.

Người dân nhận thấy: Chính quyền số không phải là "thêm một hệ thống để sử dụng", mà là phương thức giúp giải quyết công việc thuận tiện hơn.

4.11. Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức.

Công chức phải chuyển từ vai trò tiếp nhận hồ sơ đơn thuần sang:

- Hướng dẫn số.
- Hỗ trợ số.
- Kiểm soát quy trình.
- Khai thác dữ liệu.
- Bảo đảm an toàn thông tin.

Qua đó nâng cao năng lực thực thi công vụ trong môi trường số.

4.12. Góp phần xây dựng chính quyền phục vụ

Mô hình thể hiện rõ phương châm: "Lấy người dân làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ."

Công chức không chỉ giải quyết công việc mà còn hỗ trợ người dân nâng cao năng lực tự phục vụ.

c) Giá trị làm lợi khác

4.13. Góp phần xây dựng xã hội số

Khi người dân có kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng đó có thể được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác của đời sống.

Qua đó, sáng kiến góp phần hình thành môi trường xã hội số tại địa phương.

4.14. Góp phần thực hiện Đề án 06

Việc hỗ trợ người dân sử dụng định danh điện tử, dữ liệu điện tử và dịch vụ công trực tuyến góp phần thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử.

4.15. Góp phần thực hiện chuyển đổi số

Sáng kiến cụ thể hóa chuyển đổi số từ cấp chính quyền đến người dân.

Nếu chính quyền số là nền tảng thì công dân số chính là lực lượng sử dụng và tạo ra giá trị từ nền tảng đó.

4.16. Góp phần giảm giấy tờ và bảo vệ môi trường

Tăng giao dịch điện tử, giảm in ấn, giảm sao chụp và giảm lưu trữ hồ sơ giấy góp phần xây dựng nền hành chính xanh.

4.17. Góp phần nâng cao tính minh bạch

Khi người dân có thể trực tiếp theo dõi tình trạng hồ sơ trên hệ thống, khả năng kiểm soát quá trình giải quyết được nâng cao.

Qua đó góp phần hạn chế tình trạng người dân phải hỏi nhiều lần về tình trạng hồ sơ.

4.18. Tạo nguồn dữ liệu phục vụ quản lý

Hồ sơ điện tử được hình thành ngay từ đầu tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước tổng hợp, thống kê, phân tích dữ liệu để phục vụ công tác quản lý.

Phú Thái, ngày 12 tháng 8 năm 2026

CƠ QUAN ĐƠN VỊ ÁP DỤNG SÁNG KIẾN	**TÁC GIẢ SÁNG KIẾN**
U.B.N.D XÃ PHÚ THÁI T.P HẢI PHÒNG	
CHỦ TỊCH NGUYỄN PHÚC CÔNG	**Nguyễn Đình Giang**	**Phan Thị Hoa**

PHỤ LỤC 1
SƠ ĐỒ MÔ HÌNH "CÔNG DÂN SỐ ĐỒNG HÀNH CÙNG CHÍNH QUYỀN SỐ"

Người dân có nhu cầu thực hiện thủ tục

↓

Tra cứu thủ tục bằng mã QR/Cổng Dịch vụ công

↓

Đăng nhập – xác thực

↓

Chuẩn bị hồ sơ điện tử

↓

Công chức hướng dẫn

↓

Người dân trực tiếp thao tác

↓

Nộp hồ sơ trực tuyến

↓

Thanh toán trực tuyến (nếu có)

↓

Nhận mã hồ sơ

↓

Theo dõi tiến độ

↓

Nhận kết quả điện tử/giấy theo quy định

↓

Đánh giá mức độ hài lòng

↓

Tự thực hiện thủ tục tương tự trong lần sau

PHỤ LỤC 2
QUY TRÌNH "5 BƯỚC CÔNG DÂN SỐ"

Bước	Nội dung	Vai trò công chức	Vai trò người dân
1	Biết	Cung cấp thông tin	Tìm hiểu
2	Được hướng dẫn	Hướng dẫn	Tiếp nhận
3	Tự thực hiện	Hỗ trợ	Trực tiếp thao tác
4	Hoàn thành	Kiểm tra, tiếp nhận	Nộp hồ sơ
5	Tự sử dụng	Hỗ trợ khi cần	Tự thực hiện lần sau

PHỤ LỤC 3
BỘ CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ MÔ HÌNH

(Thời điểm từ 01/01/2026 đến 31/07/2026)

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính
1	Số người được hướng dẫn	10.000 người
2	Số hồ sơ trực tuyến	11.457 hồ sơ
3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	100%
4	Tỷ lệ hồ sơ được số hóa	100%
5	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến	100%
6	Số người tự thực hiện lần tiếp theo	1000 người
7	Số lượt hỗ trợ trực tiếp	10.000
8	Thời gian hỗ trợ bình quân	3-5 phút/hồ sơ
9	Tỷ lệ hài lòng	97%
10	Số phản ánh, kiến nghị	3 vụ việc

PHỤ LỤC 4
BẢNG SO SÁNH PHƯƠNG THỨC TRƯỚC VÀ SAU KHI ÁP DỤNG

Nội dung	Phương thức trước đây	Mô hình mới
Tra cứu	Người dân hỏi trực tiếp	QR/Cổng dịch vụ công
Chuẩn bị hồ sơ	Chủ yếu tự chuẩn bị	Được hướng dẫn điện tử
Nộp hồ sơ	Phụ thuộc nhiều vào cán bộ	Người dân được hướng dẫn tự thao tác
Thanh toán	Trực tiếp là phổ biến	Khuyến khích thanh toán trực tuyến
Theo dõi hồ sơ	Hỏi trực tiếp	Tra cứu trên hệ thống
Nhận kết quả	Chủ yếu trực tiếp	Kết quả điện tử khi đủ điều kiện
Kỹ năng số	Chưa được chú trọng	Được hình thành qua từng giao dịch
Vai trò công chức	Tiếp nhận, thao tác	Hướng dẫn, hỗ trợ, kiểm soát
Vai trò người dân	Người được phục vụ	Chủ thể tham gia
Khả năng tái sử dụng kỹ năng	Thấp	Cao

PHỤ LỤC 5
MẪU PHIẾU KHẢO SÁT NGẮN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ PHÚ THÁI
PHIẾU ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HỖ TRỢ CÔNG DÂN SỐ

1. Ông/Bà có được hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến không?

☒ Có □ Không

2. Sau khi được hướng dẫn, Ông/Bà có thể tự thực hiện thủ tục tương tự không?

☒ Có □ Chưa

3. Việc thực hiện thủ tục trực tuyến có giúp giảm thời gian đi lại không?

☒ Có □ Không

4. Ông/Bà đánh giá mức độ thuận tiện:

☒ Rất thuận tiện

□ Thuận tiện

□ Bình thường

□ Chưa thuận tiện

5. Mức độ hài lòng về sự hỗ trợ của công chức:

☒ Rất hài lòng

□ Hài lòng

□ Bình thường

□ Chưa hài lòng

6. Đề xuất của Ông/Bà:

.....

PHỤ LỤC 6
ĐỀ XUẤT KHẨU HIỆU TUYÊN TRUYỀN

"Mỗi người dân biết một kỹ năng số – Chính quyền thêm một bước gần dân."
Hoặc:
"Công dân số đồng hành – Chính quyền số phục vụ."
Hoặc:
"Biết dùng dịch vụ số – Chủ động giải quyết thủ tục hành chính."

PHỤ LỤC 7
ĐỊNH HƯỚNG HOÀN THIỆN VÀ NHÂN RỘNG

Trong quá trình áp dụng thực tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Thái tiếp tục hoàn thiện mô hình theo hướng:

Giai đoạn 1: Công dân được hỗ trợ.

Giai đoạn 2: Công dân biết tự thực hiện.

Giai đoạn 3: Công dân chủ động sử dụng dịch vụ số.

Giai đoạn 4: Công dân trở thành lực lượng lan tỏa kỹ năng số trong gia đình và cộng đồng.

Từ đó hình thành mô hình: "Một Trung tâm – nhiều công dân số – một chính quyền số phục vụ hiệu quả."

THANH TOÁN PHÍ, LỆ PHÍ (NẾU CÓ)

Sau khi nhấn **"Lưu và nộp hồ sơ"**, hệ thống hiển thị **"Thông tin thanh toán"** gồm: **Mã hồ sơ, Tên thủ tục và Trạng thái "Chờ nộp".**

1 CHỌN HÌNH THỨC THANH TOÁN

Chọn hình thức thanh toán phù hợp.



2 QUÉT MÃ QR ĐỂ THANH TOÁN

Sử dụng mã QR để thực hiện thanh toán.



Lưu ý: Mã QR có hiệu lực trong thời gian quy định.

3 THANH TOÁN THÀNH CÔNG

Khi màn hình hiển thị "Thanh toán thành công!", hồ sơ đã được gửi đi.



4 NHẬN THÔNG BÁO MÃ HỒ SƠ

Công dân sẽ nhận được tin nhắn thông báo mã hồ sơ về điện thoại.

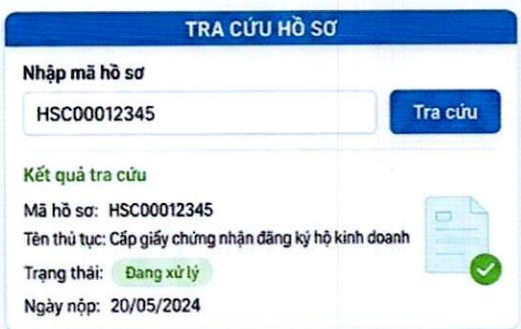


TRA CỨU HỒ SƠ ĐÃ NỘP

CÁCH 1: TRA CỨU BẰNG MÃ HỒ SƠ



1. Vào mục **"Thông tin và dịch vụ"**
2. Chọn **"Tra cứu hồ sơ"**
3. Nhập Mã hồ sơ rồi nhấn **"Tra cứu"**



CÁCH 2: TRA CỨU TRONG TÀI KHOẢN CÁ NHÂN

1. Nhấn **Tên tài khoản** ở góc trên bên phải màn hình.
2. Chọn **"Thông tin cá nhân"**.
3. Hệ thống điều hướng đến trang **"Dịch vụ công của tôi"**.



TẠI DANH SÁCH HỒ SƠ, CÔNG DÂN CÓ THỂ THỰC HIỆN CÁC TÁC VỤ SAU:

XEM CHI TIẾT
Xem thông tin chi tiết hồ sơ.

XEM GIẤY TỜ
Xem các tài liệu đã đính kèm.

GỬI PAKN
Gửi phản ánh, kiến nghị đến Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

THANH TOÁN LỆ PHÍ
Thanh toán đối với các hồ sơ đang chờ thanh toán.

LƯU Ý: Hãy giữ mã hồ sơ để tiện tra cứu và theo dõi tiến trình xử lý.

MÔ TẢ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ PHÚ THÁI



SƠ ĐỒ QUY TRÌNH

Người dân / Tổ chức → Trung tâm phục vụ hành chính công → Công chức chuyên môn → Lãnh đạo UBND, TTPVHCC xã → Trung tâm phục vụ hành chính công → Người dân / Tổ chức

CHI TIẾT LUỒNG XỬ LÝ

1. Tiếp nhận hồ sơ
2. Kiểm tra hồ sơ
   - Không hợp lệ → Hướng dẫn bổ sung → Kết thúc
   - Hợp lệ → Cấp phiếu hẹn
3. Chuyển hồ sơ
4. Thẩm định, xử lý
   - Không đủ điều kiện → Văn bản từ chối
   - Đủ điều kiện → Trình ký
5. Phê duyệt
6. Trả kết quả
7. Lưu hồ sơ

LỢI ÍCH ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

- Thủ tục rõ ràng, minh bạch
- Tiết kiệm thời gian, chi phí
- Giải quyết nhanh chóng, đúng quy định
- Phục vụ tận tâm, chuyên nghiệp

MÔ TẢ CHI TIẾT CÁC BƯỚC

1 Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ



- **Thực hiện:** CBCC tại Trung tâm PVHCC
- **Nội dung:**
  - ✓ Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp/ trực tuyến/ bưu chính
  - ✓ Kiểm tra thành phần hồ sơ
- **Biểu mẫu:** Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả

2 Bước 2: Kiểm tra hồ sơ

- **Nếu hồ sơ chưa hợp lệ:**
  - ✓ Cán bộ hướng dẫn công dân bổ sung theo quy định
- **Nếu hồ sơ hợp lệ:**
  - ✓ Cập nhật hệ thống
  - ✓ Cấp mã hồ sơ

3 Bước 3: Chuyển hồ sơ



- **Thực hiện:** Trung tâm phục vụ hành chính công
- **Thời gian:** Trong ngày làm việc
- **Nội dung:** Chuyển hồ sơ đến công chức chuyên môn

4 Bước 4: Thẩm định và xử lý



- **Thực hiện:** Công chức chuyên môn
- **Nội dung:**
  - ✓ Thẩm định hồ sơ
  - ✓ Xác minh thực tế (nếu có)
  - ✓ Dự thảo kết quả

5 Bước 5: Phê duyệt



- **Thực hiện:** Lãnh đạo UBND, TTPVHCC xã
- **Nội dung:**
  - Xem xét, ký duyệt kết quả

6 Bước 6: Trả kết quả



- **Thực hiện:** Trung tâm phục vụ hành chính công
- **Nội dung:**
  - ✓ Thông báo cho công dân
  - ✓ Trả kết quả
  - ✓ Thu phí, lệ phí (nếu có)

7 Bước 7: Lưu trữ hồ sơ



- **Thực hiện:** Trung tâm phục vụ hành chính công và công chức chuyên môn
- **Nội dung:**
  - ✓ Lưu hồ sơ giấy và điện tử
  - ✓ Theo dõi, thống kê

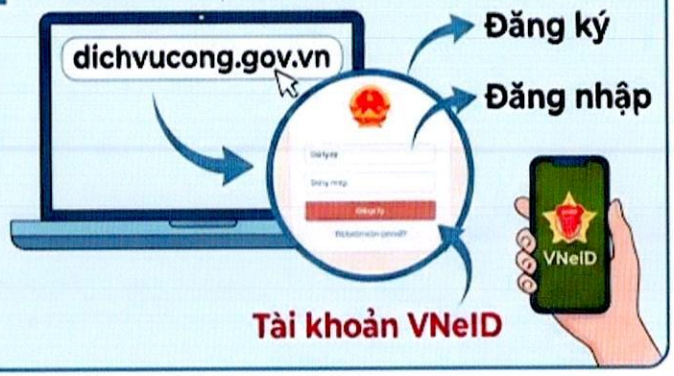
"HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ – ĐỒNG HÀNH CÙNG NGƯỜI DÂN!"

HƯỚNG DẪN NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

TTPV hành chính công XÃ PHÚ THÁI - HẢI PHÒNG

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ PHÚ THÁI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

1 BƯỚC 1: TRUY CẬP VÀ ĐĂNG NHẬP



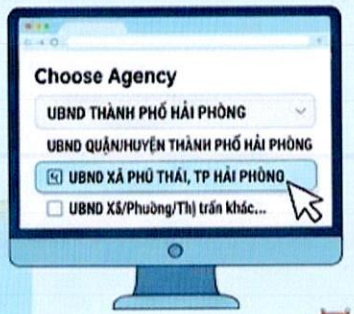
2 BƯỚC 2: TÌM KIẾM DỊCH VỤ



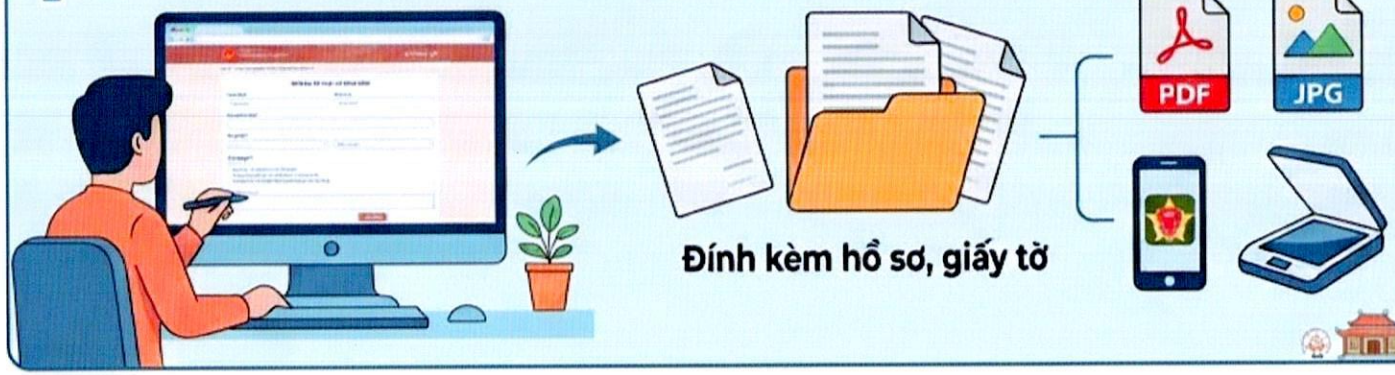
3 BƯỚC 3: CHỌN CƠ QUAN THỰC HIỆN

THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Choose agency vụ hành chính công xã Phú Thái, thành phố Hải Phòng, UBND Xã Phú Thái



4 BƯỚC 4: KÊ KHAI VÀ ĐÍNH KÈM



5 BƯỚC 5: GỬI HỒ SƠ VÀ THEO DÕI

