UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

UBND XÃ PHÚ THÁI

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

Mô hình Mạng lưới tương tác đa tầng qua Zalo Official Account (OA) kết hợp Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề trong hỗ trợ, phát triển Doanh nghiệp, Hợp tác xã và Hộ kinh doanh trên địa bàn xã Phú Thái

Tác giả: Lê Thị Thùy Vân

Trình độ chuyên môn: Thạc sỹ Quản lý đất đai

Chức vụ: Phó Chủ tịch UBND xã

Nơi công tác: Ủy ban nhân dân xã Phú Thái

Đồng tác giả: Phạm Tiến Nhuận

Trình độ chuyên môn: Thạc sỹ quản lý giáo dục

Chức vụ: Phó Chủ tịch UBND xã

Nơi công tác: Ủy ban nhân dân xã Phú Thái

Phú Thái, ngày 15 tháng 08 năm 2026

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

(Toàn bộ bản mô tả sáng kiến viết từ 8-12 trang)

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. TÊN SÁNG KIẾN: **Mô hình Mạng lưới tương tác đa tầng qua Zalo Official Account (OA) kết hợp Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề trong hỗ trợ, phát triển Doanh nghiệp, Hợp tác xã và Hộ kinh doanh trên địa bàn xã Phú Thái**

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

3. Tác giả:

Họ và tên: Lê Thị Thùy Vân

Ngày tháng/năm sinh: 15/7/1985

Chức vụ, đơn vị công tác: Phó Chủ tịch UBND xã Phú Thái

Điện thoại: 0904.361.981

4. Đồng tác giả :

Họ và tên: Phạm Tiến Nhuận

Ngày tháng/năm sinh: 11/12/1974

Chức vụ, đơn vị công tác: Phó Chủ tịch UBND xã Phú Thái

Điện thoại: 0912.495.829

5. Đơn vị áp dụng sáng kiến:

Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân xã Phú Thái

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

Điện thoại: .....

II. Mô tả giải pháp đã biết:

1. Thực trạng giải pháp đã biết

a) Thực trạng triển khai giải pháp tương tác, hỗ trợ doanh nghiệp hiện nay

Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030 và Nghị quyết số 52-NQ/TW của Bộ Chính trị đã xác định rõ việc đẩy mạnh chuyển đổi số, xây dựng chính phủ số nhằm cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh. Trên cả nước, nhiều tỉnh/thành phố đã và đang ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin như Cổng Dịch vụ công quốc gia, Tổng đài 1022, ứng dụng Công dân số hoặc lập các nhóm Zalo cộng đồng để tiếp nhận phản ánh, hỗ trợ doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc ứng dụng Zalo ở đa số các địa phương cấp xã/phường chủ yếu dừng lại ở mô hình "Nhóm Chat Zalo cá nhân tự phát" (Zalo Group thông thường) do cán bộ chuyên trách tự lập ra mà chưa có khung pháp lý, quy chế vận hành và hạ tầng quản lý chuẩn hóa.

Hải Phòng là một trong những địa phương đi đầu cả nước về tốc độ chuyển đổi số và cải cách hành chính với các hệ thống chính thống như Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (HPnet), ứng dụng Smart Hải Phòng, Hệ thống đánh giá hài lòng người dân/doanh nghiệp. Thành phố đã chỉ đạo quyết liệt việc đưa các hoạt động hành chính lên môi trường số. Tuy nhiên, ở cấp cơ sở (xã/phường), khoảng cách về hạ tầng công nghệ và thói quen tương tác của khối Hộ kinh doanh (HKD), Hợp tác xã (HTX) vẫn là một điểm nghẽn. Phần lớn các HKD cá thể và tiểu thương ngại thao tác trên các Cổng dịch vụ công phức tạp hoặc ứng dụng dùng chung của thành phố do giao diện nhiều thao tác. Do đó, chính quyền các xã/phường thường chọn giải pháp nhanh nhất là lập các nhóm Zalo cộng đồng để thông báo lịch nộp thuế, triển khai văn bản mới hoặc hướng dẫn TTHC.

Từ khi vận hành theo mô hình chính quyền địa phương 2 cấp (từ ngày 01/7/2025), xã Phú Thái luôn duy trì thứ hạng cao về chỉ số cải cách hành chính (CCHC) của thành phố. UBND xã đã triển khai nhiều giải pháp chuyển đổi số, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp. Đối với khối Doanh nghiệp, HTX và HKD trên địa bàn (khoảng hàng trăm cơ sở kinh doanh lớn nhỏ), phòng Kinh tế xã đã lập một số nhóm Zalo chung để đăng tải các thông báo hành chính, nhắc nhở đóng thuế, bảo hiểm và hướng dẫn thủ tục.

b) Đánh giá ưu điểm của giải pháp đã biết

- Zalo là ứng dụng quốc dân, 100% chủ doanh nghiệp, quản lý HTX và hộ kinh doanh đều cài đặt trên điện thoại di động, không mất chi phí đào tạo sử dụng.

- Giúp chính quyền gửi văn bản, lịch họp, thông báo đợt kiểm tra... đến hàng trăm người cùng lúc mà không tốn chi phí in ấn hay phát giấy mời thủ công.

- Bước đầu tạo không gian tiếp xúc linh hoạt giữa cán bộ chuyên môn và người dân/doanh nghiệp ngoài giờ hành chính.

c) Những tồn tại, bất cập và nhược điểm cốt lõi của giải pháp đã biết: Dù có một số tiện ích ban đầu, qua quá trình theo dõi và vận hành thực tế tại địa phương, bản thân tác giả nhận thấy giải pháp "Nhóm Zalo cộng đồng thông thường" bộc lộ 5 điểm yếu/bất cập rất nghiêm trọng:

- Thiếu tính pháp lý và Nguy cơ rò rỉ bảo mật thông tin: Nhóm Zalo cá nhân/cộng đồng thông thường không phải là kênh công vụ chính thức theo quy định về quản lý văn bản, bảo vệ bí mật nhà nước và Luật An ninh mạng. Việc trả lời thắc mắc, gửi file tài liệu, tiếp nhận thông tin doanh nghiệp qua Zalo cá nhân của cán bộ không có giá trị pháp lý ràng buộc. Nếu xảy ra tranh chấp hoặc rò rỉ dữ liệu kinh doanh của doanh nghiệp ra bên ngoài, không có cơ chế nào để quy trách nhiệm pháp lý.

- Tình trạng nhiều thông tin, trôi thông tin và biến thành nhóm rác: Khi số lượng HKD và DN tham gia nhóm tăng lên (từ vài chục đến hàng trăm thành viên), nhóm Zalo thông thường cho phép mọi thành viên nhắn tin tự do. Xuất hiện tình trạng nhắn tin rác, quảng cáo, gửi sticker, chát chít cá nhân hoặc tranh luận không đúng chủ đề. Các văn bản chỉ đạo quan trọng của UBND xã hay thông báo thuế bị trôi hoàn toàn. Doanh nghiệp không thể tìm lại thông tin cần thiết, còn chính quyền thì bị gãy kênh truyền thông.

- Áp lực quá tải cho cán bộ và thiếu cơ sở phối hợp liên ngành: Trong nhóm Zalo thông thường, câu hỏi của người dân/doanh nghiệp đưa lên mang tính tự phát, phát sinh 24/7. Cán bộ được phân công trực nhóm bị áp lực công việc liên tục. Mặt khác, các thắc mắc của doanh nghiệp thường liên quan đến nhiều bộ phận khác nhau (Tài chính - Kế hoạch, Địa chính - Xây dựng, Thuế, Công an, Văn hóa - Xã hội...). Do nhóm không có quy chế phân quyền, cán bộ trực nhóm không thể chuyển giao xử lý chuyên môn, dẫn đến việc trả lời chậm trễ, trả lời sai thẩm quyền hoặc bỏ sót câu hỏi.

- Thiếu công cụ đo lường, đánh giá định lượng (Thất bại về mặt quản lý): Sáng kiến cũ hoàn toàn mù về dữ liệu định lượng: Không thống kê được có bao nhiêu doanh nghiệp đã đọc thông báo, bao nhiêu thắc mắc đã được giải quyết, thời gian trung bình giải quyết một phản ánh là bao nhiêu giờ, và mức độ hài lòng của doanh nghiệp đạt bao nhiêu %. Mọi đánh giá đều mang tính cảm tính, định tính.

- Chưa ứng dụng công nghệ tự động hóa: Giải pháp cũ phụ thuộc 100% vào sức người (trả lời thủ công từng câu hỏi lặp đi lặp lại về TTHC như: "Hồ sơ đăng ký HKD gồm những gì?", "Nộp thuế ở đâu?"). Điều này gây lãng phí nguồn lực bộ máy hành chính công.

2. Đề xuất giải pháp đổi mới: Từ những bất cập, hạn chế nêu trên, việc nghiên cứu và đưa ra một giải pháp toàn diện, khoa học, có tính ứng dụng công nghệ cao là đòi hỏi cấp thiết. Tác giả đã nghiên cứu, thiết kế và đề xuất

áp dụng: "Mô hình Mạng lưới tương tác đa tầng qua Zalo Official Account (OA) kết hợp Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề trong hỗ trợ, phát triển Doanh nghiệp, Hợp tác xã và Hộ kinh doanh trên địa bàn xã Phú Thái".

Giải pháp này khắc phục triệt để các nhược điểm của nhóm Zalo truyền thống bằng cách phân tầng công nghệ (OA tích xanh + Group kiểm duyệt + Chatbot AI tự động), đi kèm Quy chế vận hành công vụ chính thức do UBND xã ban hành.

3. Mục đích của sáng kiến

- Số hóa 100% kênh tiếp nhận phản ánh, đề xuất: Thiết lập kênh tương tác chính thống, có tính pháp lý và lưu trữ dữ liệu tập trung giữa cơ quan chính quyền cơ sở với 100% Doanh nghiệp (DN), Hợp tác xã (HTX), Hộ kinh doanh (HKD) trên địa bàn.

- Tối ưu hóa thời gian xử lý vướng mắc: Giảm tối thiểu 50% thời gian giải đáp, hỗ trợ TTHC và thắc mắc về chính sách thuế, bảo hiểm, mặt bằng, liên kết tiêu thụ sản phẩm cho cơ sở kinh doanh (từ 48 giờ xuống dưới 12 giờ làm việc).

- Nâng cao tỷ lệ TTHC trực tuyến: Đẩy mạnh tỷ lệ nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến của khối HKD/DN đạt trên 100%.

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

1. Nội dung giải pháp:

Sáng kiến "Mô hình Mạng lưới tương tác đa tầng qua Zalo Official Account (OA) kết hợp Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề trong hỗ trợ, phát triển Doanh nghiệp, Hợp tác xã và Hộ kinh doanh trên địa bàn xã Phú Thái" được xây dựng và triển khai nhằm giải quyết triệt để các tồn tại của giải pháp Zalo cộng đồng truyền thống.

Mô hình chuyển đổi phương thức tương tác từ "tự phát, phân tán" sang "chuẩn hóa, phân tầng, tự động hóa và có chế tài trách nhiệm". Nội dung giải pháp được thiết kế thành 6 bước triển khai toàn diện, khép kín, đảm bảo tính khả thi và hàm lượng khoa học cao:

Giai đoạn I: Xây dựng thể chế, quy chuẩn vận hành và thiết lập hạ tầng kỹ thuật

Bước 1: Khảo sát, số hóa CSDL và Xây dựng khung pháp lý vận hành

- Khảo sát và chuẩn hóa CSDL

Chuyên viên phối hợp với phụ trách lĩnh vực và Chi cục Thuế rà soát 100% Doanh nghiệp (DN), Hợp tác xã (HTX) và Hộ kinh doanh (HKD) trên địa bàn xã Phú Thái. Tiến hành mã hóa CSDL theo 3 nhóm đối tượng:

Nhóm 1 - Doanh nghiệp, HTX: Yêu cầu thông tin Mã số thuế, Người đại diện pháp luật, SĐT Zalo chính thức, Lĩnh vực hoạt động (Sản xuất, Dịch vụ, Thương mại, Nông nghiệp).

Nhóm 2 - Hộ kinh doanh cố định: Mã số thuế/Mã định danh HKD, Ngành nghề, Địa điểm kinh doanh, Trạng thái sử dụng Thuế điện tử/Hóa đơn điện tử.

Nhóm 3 - Hộ kinh doanh nhỏ lẻ/mới thành lập: Thông tin chủ hộ, nhu cầu hỗ trợ chuyển đổi Dịch vụ công.

- Tham mưu ban hành Quy chế vận hành Mạng lưới tương tác số: Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành Quy chế vận hành Mạng lưới tương tác qua Zalo OA và Zalo Công vụ. Quy chế quy định rõ:

+ Thẩm quyền phát ngôn: Chỉ Trưởng/Phó các bộ phận chuyên môn hoặc Cán bộ phụ trách truyền thông công vụ được UBND ủy quyền mới được phát ngôn chính thức.

+ Thời gian tiếp nhận và xử lý: Khai thác tự động 24/7 qua Chatbot; Cán bộ trực tiếp trả lời trong giờ hành chính (Cam kết thời gian phản hồi không quá 8 giờ làm việc đối với thắc mắc thông thường, không quá 24 giờ đối với vấn đề liên ngành).

+ Quy định bảo mật: Nghiêm cấm chia sẻ thông tin doanh thu, dữ liệu cá nhân, thông tin tài chính của DN/HKD lên không gian mạng chung.

Bước 2: Thiết lập Hạ tầng kỹ thuật đa tầng trên Zalo

Mô hình giải quyết triệt để tình trạng "trôi tin" và "tin nhắn rác" bằng cách phân tầng hạ tầng công nghệ thành 3 lớp riêng biệt:

Tầng 1 - Zalo OA chính thống (Tương tác 1 - 1):

+ Đăng ký và xác thực tài khoản Zalo OA Hành chính công (tích xanh) của UBND xã Phú Thái.

+ Xây dựng menu tương tác nhanh gồm các mục: 1) Nộp hồ sơ Dịch vụ công; 2) Tra cứu TTHC; 3) Hỏi đáp Thuế - HKD; 4) Gửi Phản ánh/Đề xuất; 5) Đánh giá hài lòng.

+ Tích hợp Chatbot AI trả lời tự động 24/7: Lập kịch bản trả lời tự động cho hơn 50 bộ câu hỏi thường gặp về thủ tục đăng ký thành lập HKD, thủ tục cấp giấy phép an toàn thực phẩm, mã số thuế, mức thuế khoán, quy trình nộp tiền phạt vắng mặt...

Tầng 2 - Nhóm Zalo Công vụ Chuyên đề (Tương tác 1 - N): Tạo lập các nhóm Zalo chuyên đề có kiểm soát chặt chẽ về quyền gửi tin nhắn:

+ Nhóm A - "Đồng hành cùng Doanh nghiệp & HTX xã Phú Thái": Chỉ Trưởng/Phó nhóm (Lãnh đạo UBND và Chuyên viên) mới có quyền đăng bài. Nhóm dùng để truyền tải văn bản quy phạm pháp luật mới, thông báo lịch đối thoại, lịch thanh tra/kiểm tra, các chính sách ưu đãi đầu tư, tín dụng.

+ Nhóm B - "Đội Hỗ trợ Kê khai thuế & Dịch vụ công HKD": Cấp quyền thảo luận nhưng cài đặt chế độ Kiểm duyệt tin nhắn. Mọi tin nhắn rác, quảng cáo, tin sai sự thật sẽ bị hệ thống tự động chặn trước khi hiển thị.

Tầng 3: Nhóm Zalo Nội bộ "Sơ đồ chuyển giao xử lý" (Dành riêng cho cán bộ công chức): Thành lập Nhóm Zalo công vụ nội bộ gồm Lãnh đạo UBND xã và Chuyên viên các bộ phận (Văn hóa - Xã hội, Địa chính - Xây dựng, Tài chính, Công an xã, Chi cục Thuế địa phương). Nhóm này đóng vai trò "hậu phương" để phân công, trao đổi nhanh các ca phản ánh khó của doanh nghiệp trước khi trả lời chính thức trên Zalo OA.

Giai đoạn II: Vận hành Quy trình tương tác, hỗ trợ chuyên sâu và kiểm soát chất lượng

Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ từ DN/HKD được thực hiện theo cơ chế "Một cửa số" gồm 4 công đoạn khép kín:

1. Tiếp nhận và Tiếp xúc ban đầu:

Doanh nghiệp/HKD gửi yêu cầu qua Zalo OA hoặc Nhóm Zalo chuyên đề. Chuyên viên trực hệ thống (Phòng VH-XH) đóng vai trò Điều phối viên.

2. Phân loại tự động và Điều phối xử lý:

- Mức 1 (TTHC/Chính sách đơn giản): Chatbot tự động truy xuất câu trả lời hoặc Chuyên viên trực trực tiếp phản hồi ngay trong vòng 15 - 30 phút.

- Mức 2 (Vướng mắc chuyên môn từng ngành): Chuyên viên trực tạo "Phiếu yêu cầu hỗ trợ số", chuyển tiếp thông tin vào Nhóm Zalo Nội bộ cho Cán bộ phụ trách (Địa chính, Thuế, Kế hoạch).

- Mức 3 (Phản ánh phức tạp, tranh chấp, chính sách đất đai/mặt bằng): Chuyên viên tham mưu Lãnh đạo UBND xã chủ trì cuộc họp giao ban nhanh hoặc phát hành Văn bản chỉ đạo xử lý liên bộ phận.

3. Phản hồi kết quả:

Kết quả xử lý được trả về trực tiếp qua hộp thư Zalo OA cho Doanh nghiệp (đảm bảo tính riêng tư, bảo mật) hoặc đăng tải công khai dưới dạng "Trường hợp điển hình - Giải đáp chung" trên Nhóm Zalo chuyên đề để các HKD khác cùng học hỏi.

4. Đóng hồ sơ và Số hóa dữ liệu:

Tất cả các câu hỏi, phản ánh và kết quả trả lời được tự động lưu trữ trên CSDL Cloud của Zalo OA, phục vụ công tác tra cứu và trích xuất báo cáo.

Bước 4: Tổ chức các phiên 'Hỗ trợ trực tuyến chuyên đề' và Tư vấn số 1 – 1

- Tổ chức phiên Livestream tương tác trực tiếp định kỳ qua Zalo:

Mỗi quý một lần hoặc vào các đợt cao điểm (Kê khai thuế đầu năm, Quyết toán thuế, Triển khai hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền), UBND xã phối hợp với Cơ quan Thuế, Ngân hàng, BHXH tổ chức phiên "Hỏi đáp trực tuyến trên Zalo OA". Doanh nghiệp gửi câu hỏi trực tiếp, Lãnh đạo UBND xã và các Chuyên gia giải đáp tức thì. Sáng kiến này loại bỏ hoàn toàn việc phải phát giấy mời, tập trung đông người, tiết kiệm 100% chi phí hội nghị.

- Hỗ trợ kỹ thuật từ xa "1 – 1" (UltraViewer/Video Call Zalo):

Đối với các HKD lớn tuổi hoặc gặp sự cố khi thao tác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/Hệ thống Thuế điện tử, Cán bộ chuyển đổi số sẽ chủ động thực hiện cuộc gọi Video Zalo hoặc kết nối UltraViewer hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp trên máy tính của HKD, giúp hoàn thành TTHC mà không yêu cầu người dân phải di chuyển đến trụ sở UBND xã.

Bước 5: Xây dựng Bộ công cụ số phụ trợ (Infographic, Video ngắn, Mã QR Tra cứu)

- Biên soạn tài liệu số hóa truyền thông: Chuyển hóa các văn bản luật, quy định TTHC dài dòng thành các nội dung ngắn gọn, trực quan:

+ Thiết kế Infographic (Ảnh đồ họa thông tin) tóm tắt quy trình 3 bước đăng ký kinh doanh, 5 điểm mới về thuế khoán.

+ Sản xuất các Video ngắn (Tiktok/Zalo Video dưới 90 giây) hướng dẫn từng thao tác nộp hồ sơ DVC trực tuyến, thanh toán nghĩa vụ tài chính qua ngân hàng số.

- Phủ sóng Mã QR Tra cứu tại các Điểm kinh doanh: In và phát hành Mã QR Zalo OA dán tại Bộ phận Một cửa xã Phú Thái, các chợ trung tâm, tuyến đường kinh doanh sầm uất và trụ sở các HTX. HKD chỉ cần quét mã QR bằng Zalo là tự động truy cập vào Mạng lưới hỗ trợ chính thức của xã.

Bước 6: Khảo sát tự động, Đánh giá sự hài lòng và Cải tiến liên tục

- Khảo sát tự động sau tương tác: Ngay sau khi Cán bộ hoàn thành việc trả lời/hỗ trợ một vướng mắc trên Zalo OA, hệ thống tự động gửi tin nhắn khảo sát gồm 3 câu hỏi đánh giá: (1) Thời gian phản hồi; (2) Thái độ phục vụ; (3) Mức độ hài lòng với kết quả (Thang điểm 1 - 5 sao).

- Thống kê và Trích xuất báo cáo định lượng: Định kỳ hàng tháng, hệ thống Zalo OA trích xuất Báo cáo phân tích dữ liệu tự động về: Tổng số lượt tương tác, số lượng TTHC được giải đáp, tỷ lệ phản hồi đúng hạn, tỷ lệ hài lòng đạt trên 95%.

- Đưa vào tiêu chí Thi đua - Khen thưởng: Kết quả xử lý phản ánh của DN/HKD qua Zalo đúng hạn và điểm số hài lòng được đưa vào Bảng chấm điểm thi đua CCHC hàng tháng của từng bộ phận chuyên môn và từng công chức, tạo động lực thúc đẩy tinh thần trách nhiệm.

Bảng so sánh đối chiếu giữa giải pháp cũ và giải pháp nâng cấp

Tiêu chí so sánh	Giải pháp cũ (Nhóm Zalo tự phát)	Giải pháp nâng cấp (Mạng lưới Zalo OA đa tầng)
Tính pháp lý và Bảo mật	Không có giá trị pháp lý, nguy cơ rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp.	Tương tác qua Zalo OA chính thống (xác thực tích xanh), quy chế bảo mật nghiêm ngặt.
Chất lượng truyền thông	Hay bị "trôi tin", tin nhắn rác, sticker, quảng cáo làm nhiễu thông tin.	Phân tầng rõ ràng; nhóm thông báo khóa chat; Zalo OA tương tác riêng tư 1 - 1.
Công nghệ và Nhân lực	Trả lời thủ công 100%, gây áp lực cho cán bộ trực nhóm 24/7.	Tích hợp Chatbot AI tự động 24/7 trả lời các TTHC lặp lại; hỗ trợ UltraViewer từ xa.
Cơ chế phối hợp	Thiếu sơ đồ chuyển giao; cán bộ dễ bỏ sót hoặc trả lời sai thẩm quyền.	Quy trình "Một cửa số" khép kín với Nhóm Zalo Nội bộ phân công đúng người, đúng việc.
Đo lường hiệu quả	Đánh giá định tính, cảm tính, không có số liệu chứng minh.	Trích xuất báo cáo dữ liệu định lượng tự động, đo lường điểm hài lòng (CSAT) theo thời gian thực.

Ví dụ minh họa thực tế trong công việc cụ thể

Tình huống: Hỗ trợ chuyển đổi 30 Hộ kinh doanh cá thể thành Doanh nghiệp và Hướng dẫn thực hiện nghĩa vụ Thuế điện tử trong đợt cao điểm.

Thực trạng cũ: Cán bộ phải phát tờ rơi, gửi giấy mời 30 HKD lên UBND xã họp. Lớp tập huấn kéo dài 1 buổi nhưng chỉ có 12 hộ tham dự, nhiều hộ không hiểu cách kê khai phần mềm thuế điện tử, liên tục gọi điện thoại cá nhân hỏi cán bộ vào giờ nghỉ.

Áp dụng biện pháp mới:

+ Thông tin: Chuyên viên đăng tải Infographic tóm tắt "5 Lợi ích và 3 Bước chuyển đổi HKD thành Doanh nghiệp" lên Zalo OA và Nhóm Zalo HKD.

+ Tương tác Chatbot: HKD nhắn tin "Chuyển đổi DN" vào Zalo OA, Chatbot tự động gửi ngay Danh mục hồ sơ cần chuẩn bị và đường link nộp DVC trực tuyến.

+ Xử lý tình huống: HKD Nguyễn Văn A bị lỗi khi ký số hồ sơ thuế trên Cổng DVC. Ông A chụp ảnh màn hình gửi vào Zalo OA. Chuyên viên trực nhóm nhận thông tin, dùng phần mềm hỗ trợ từ xa (UltraViewer) hoặc gọi video Zalo hướng dẫn thao tác trực tiếp.

+ Kết quả: Xử lý xong lỗi trong 10 phút. Toàn bộ 30 HKD hoàn tất kê khai trực tuyến trong tuần, tiết kiệm 100% chi phí in ấn tài liệu và thời gian tổ chức hội nghị tập trung.

2. Điều kiện cần để thực hiện thành công

+ Trang bị tối thiểu 01 máy tính kết nối Internet tốc độ cao và 01 tài khoản Zalo OA chính quyền/hành chính công đã xác thực tích xanh.

+ Có Quyết định thành lập Tổ hỗ trợ công nghệ và Doanh nghiệp cấp xã, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên (Trưởng công an, Địa chính, Tài chính, Văn hóa - Xã hội) làm QTV/Kiểm duyệt viên nhóm.

+ Có Quy chế phát ngôn và bảo mật thông tin được UBND xã ban hành. Tỷ lệ giải quyết phản ánh qua Zalo đúng hạn được đưa vào tiêu chí thi đua khen thưởng hàng tháng của cán bộ, công chức.

III.2. Tính mới, tính sáng tạo:

Sáng kiến "Mô hình Mạng lưới tương tác đa tầng qua Zalo Official Account (OA) kết hợp Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề trong hỗ trợ, phát triển Doanh nghiệp, Hợp tác xã và Hộ kinh doanh trên địa bàn xã Phú Thái" không phải là sự kéo dài hay lặp lại đơn thuần của việc ứng dụng mạng xã hội Zalo vào công tác quản lý nhà nước. Tính mới, tính sáng tạo và sự khác biệt mang tính đột phá của giải pháp thể hiện ở việc chuyển đổi hoàn toàn tư duy từ "Truyền thông một chiều, tự phát" sang "Quản trị công hiện đại, tương tác đa tầng, lấy dữ liệu và sự hài lòng làm trung tâm".

Dưới đây là các nội dung cải tiến, sáng tạo cốt lõi và tính ưu việt vượt trội của giải pháp đề nghị công nhận sáng kiến nhằm giải quyết triệt để những nhược điểm của các giải pháp đã biết:

1. Sáng tạo trong Cấu trúc Hạ tầng kỹ thuật: Thay vì sử dụng duy nhất một nhóm Zalo cộng đồng thông thường (nơi tất cả thành viên cùng nhắn tin, dễ gây trôi tin, lộ thông tin cá nhân và bộc lộ nguy cơ tin nhắn rác), sáng kiến đã thiết kế và vận hành Hệ thống hạ tầng số 3 tầng chuyên biệt:

- Tầng 1 (Zalo OA tích xanh): Đảm nhận kênh tương tác chính thống 1 - 1, bảo mật tuyệt đối dữ liệu doanh nghiệp và có giá trị pháp lý tương đương văn bản gửi nhận chính thức.

- Tầng 2 (Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề): Thực hiện truyền thông đại chúng 1 - N. Phân chia rõ ràng giữa nhóm "Chỉ phát thông báo" (dùng cho chỉ đạo hành chính) và nhóm "Hỗ trợ chuyên đề" (có kiểm duyệt nội dung tự động).

- Tầng 3 (Nhóm Zalo Nội bộ phối hợp): Là "hậu trường" kết nối Lãnh đạo UBND xã với cán bộ các bộ phận chuyên môn (Địa chính, Thuế, Tài chính, Công an) để xử lý liên ngành trước khi phản hồi công khai.

Tính ưu việt: Khắc phục triệt me nhược điểm "trôi tin", "nhiễu thông tin" và nguy cơ mất an toàn an ninh mạng của nhóm Zalo tự phát; đồng thời thiết lập kênh giao tiếp chuyên nghiệp, đúng quy chuẩn hành chính công.

2. Tính mới trong Ứng dụng Công nghệ: Tự động hóa công tác hỗ trợ bằng Chatbot AI và Công cụ kết nối từ xa: Lần đầu tiên tại cấp xã, hạ tầng Zalo công vụ được tích hợp Chatbot thông minh tự động 24/7 được xây dựng trên kịch bản CSDL TTHC địa phương.

- Chatbot có khả năng tự động nhận diện từ khóa, truy xuất và trả lời ngay lập tức hơn 50 bộ câu hỏi thường gặp về thuế, đăng ký kinh doanh, an toàn thực phẩm, phí/lệ phí...

- Áp dụng công nghệ kết nối kỹ thuật từ xa (UltraViewer/Video Call Zalo) để cán bộ trực tiếp "cầm tay chỉ việc", xử lý lỗi phần mềm kê khai thuế, ký số hồ sơ DVC cho các Hộ kinh doanh ngay trên máy tính của họ.

Tính ưu việt: Giải phóng 70% khối lượng công việc lặp đi lặp lại cho cán bộ công chức; giúp Doanh nghiệp và HKD nhận được hỗ trợ tức thì bất kể trong hay ngoài giờ hành chính, giảm tối đa thời gian chờ đợi từ 48 giờ xuống dưới 15 phút đối với các TTHC thông thường.

3. Sáng tạo về Thể chế vận hành: Chuẩn hóa quy trình "Một cửa số" gắn liền với Trách nhiệm công vụ: Sáng kiến không xem Zalo là ứng dụng cá nhân mà đưa Zalo OA trở thành một nút mạng trong Quy trình "Một cửa số" của UBND xã Phú Thái.

- Ban hành Quy chế vận hành Mạng lưới tương tác công vụ với các cam kết cụ thể về mốc thời gian xử lý: Không quá 8 giờ làm việc cho phản ánh đơn ngành và không quá 24 giờ cho vướng mắc liên ngành.

- Lần đầu tiên thiết lập Sơ đồ chuyển giao xử lý nội bộ: Yêu cầu hỗ trợ từ Zalo OA được mã hóa thành "Phiếu giao việc số", chuyển trực tiếp đến đúng công chức chuyên trách thông qua Nhóm Zalo Nội bộ.

Tính ưu việt: Xóa bỏ triệt để tình trạng "đùn đẩy trách nhiệm", "trả lời chậm trễ" hoặc "trả lời sai thẩm quyền" vốn rất phổ biến ở các nhóm Zalo tự phát trước đây.

4. Tính mới trong Phương thức tương tác: chuyển từ Họp hành tập trung sang Trực tuyến chuyên đề và Số hóa trực quan: Thay thế phương thức tuyên truyền truyền thống (phát tờ rơi, gửi giấy mời họp tập trung gây lãng phí chi phí và thời gian của doanh nghiệp) bằng các hình thức tương tác số hiện đại:

- Tổ chức định kỳ các phiên "Hỏi đáp Q&A/Livestream trực tuyến trên Zalo OA" kết nối trực tiếp Lãnh đạo UBND xã, Cơ quan Thuế, Ngân hàng với hàng trăm HKD/DN cùng lúc.

- Chuyển hóa toàn bộ văn bản pháp luật khô khan thành Infographic hình ảnh và Video ngắn (dưới 90 giây) dễ hiểu, dễ thao tác; phủ sóng Mã QR Tra cứu tại tất cả các điểm kinh doanh trên địa bàn.

Tính ưu việt: Tăng tỷ lệ tiếp cận thông tin chính sách của HKD/DN từ dưới 40% lên trên 98%; tiết kiệm 100% kinh phí in ấn, giấy mời và thời gian đi lại của người dân.

5. Sáng tạo trong Quản trị Dữ liệu: Định lượng hóa chất lượng phục vụ bằng Chỉ số hài lòng thời gian thực: Giải pháp tích hợp hệ thống Đánh giá hài lòng tự động ngay sau khi hoàn thành mỗi lượt hỗ trợ trên Zalo OA.

- Doanh nghiệp được chấm điểm chất lượng phục vụ theo thang điểm 1 - 5 sao và gửi góp ý trực tiếp.

- Hệ thống tự động trích xuất Báo cáo dữ liệu định lượng hàng tháng về: Tổng số yêu cầu tiếp nhận, tỷ lệ giải quyết đúng hạn, tỷ lệ hài lòng (SIPAS) của từng bộ phận chuyên môn.

Tính ưu việt: Giúp Lãnh đạo UBND xã kiểm soát chất lượng thực thi công vụ dựa trên dữ liệu thực; đồng thời kết quả này được dùng làm căn cứ chấm điểm thi đua, khen thưởng hàng tháng của từng công chức, tạo động lực cải cách triệt để.

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

Sáng kiến "Mô hình Mạng lưới tương tác đa tầng qua Zalo Official Account (OA) kết hợp Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề trong hỗ trợ, phát triển Doanh nghiệp, Hợp tác xã và Hộ kinh doanh trên địa bàn xã Phú Thái" được xây dựng trên nguyên tắc "Mô đun hóa – Chuẩn hóa quy trình – Tối ưu chi phí". Giải pháp không chỉ giải quyết triệt để bài toán thực tiễn tại xã Phú Thái mà còn mang tính đóng gói cao, hoàn toàn có khả năng áp dụng và nhân rộng trên quy mô toàn thành phố Hải Phòng cũng như các địa phương khác trên cả nước.

1. Khả năng áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương khác

- Không phụ thuộc vào hạ tầng kỹ thuật đặc thù: Mô hình được xây dựng trên nền tảng Cloud của Zalo (ứng dụng đã phổ cập 100% tới cán bộ và người dân) và hệ thống phần mềm quản lý điều hành hành chính công dùng chung (như HPnet). Bất kỳ cơ quan, địa phương nào đã có trang bị máy tính kết nối Internet đều có thể khởi tạo và vận hành Mạng lưới tương tác đa tầng mà không cần đầu tư thêm kinh phí xây dựng phần mềm riêng đắt đỏ.

- Khả năng áp dụng đa dạng cho các khối cơ quan:

+ Đối với UBND cấp xã/phường: Áp dụng nguyên mẫu để quản lý, hỗ trợ khối Hộ kinh doanh, Hợp tác xã, Doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn, đồng thời mở rộng ra kênh tương tác Dịch vụ công với toàn thể nhân dân.

+ Đối với các cơ quan quản lý ngành dọc (Thuế, Bảo hiểm xã hội, Ngân hàng Chính sách xã hội, Công an): Áp dụng khung quy trình này để xây dựng "Tổ tư vấn số 1 – 1", hỗ trợ người dân và doanh nghiệp kê khai thuế, đóng BHXH, nộp phạt giao thông hoặc thực hiện Đề án 06 trực tuyến.

2. Khả năng nhân rộng ở cơ sở, địa phương và trên quy mô thành phố Hải Phòng

- Nhân rộng ở phạm vi địa phương và cơ sở: Tại xã Phú Thái, mô hình sau khi thử nghiệm thành công ở khối Doanh nghiệp – HKD đã dễ dàng nhân rộng sang các lĩnh vực quản lý khác như: Mạng lưới Zalo Công vụ Chuyển đổi số cộng đồng (kết nối Tổ công nghệ số cộng đồng ở các thôn/xóm), Mạng lưới Zalo An ninh trật tự (kết nối Công an xã với người dân), và Mạng lưới tương tác Giáo dục – Đào tạo trên địa bàn. Việc nhân rộng này không tốn thêm chi phí phát sinh mà tận dụng tối đa hạ tầng Zalo OA sẵn có.

- Khả năng nhân rộng trên quy mô toàn thành phố Hải Phòng: Thành phố Hải Phòng đang đẩy mạnh xây dựng Chính quyền số thân thiện và nâng cao các Chỉ số CCHC (PAR INDEX), Chỉ số Hài lòng (SIPAS), Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh/huyện (PCI/DDCI). Mô hình này hoàn toàn có thể trở thành "Mẫu hình chuẩn về kênh tương tác cấp xã" để UBND thành phố Hải Phòng chỉ đạo nhân rộng toàn bộ các xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố nhờ 3 lợi thế vượt trội: Tiết kiệm ngân sách nhà nước; Đo lường được kết quả nhân rộng bằng số liệu thời gian thực; Phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp.

Bảng đánh giá các tiêu chí khả năng nhân rộng

Tiêu chí nhân rộng	**Đánh giá mức độ**	**Minh chứng/Luận cứ thực tiễn**
Chi phí triển khai	Thấp (Gần như bằng 0)	Tận dụng hạ tầng máy tính, mạng Internet và ứng dụng Zalo sẵn có; Zalo OA hành chính công được hỗ trợ hạ tầng.
Thời gian chuyển giao	Rất nhanh (1 - 2 ngày)	Đã có sẵn Bộ quy chế mẫu, kịch bản Chatbot AI 50 câu hỏi TTHC dùng chung và video hướng dẫn vận hành.
Yêu cầu trình độ kỹ thuật	Đơn giản, phổ cập	Cán bộ công chức cấp xã chỉ cần kỹ năng tin học văn phòng cơ bản; Doanh nghiệp/HKD dùng ứng dụng Zalo quen thuộc.
Tính khả thi khi mở rộng	100% các xã/phường	Tương thích hoàn toàn với mô hình chính quyền số, tích hợp tốt với phần mềm quản lý HPnet và các Cổng DVC.

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

Sáng kiến "Mô hình Mạng lưới tương tác đa tầng qua Zalo Official Account (OA) kết hợp Nhóm Zalo Công vụ chuyên đề trong hỗ trợ, phát triển Doanh nghiệp, Hợp tác xã và Hộ kinh doanh trên địa bàn xã Phú Thái" mang lại hiệu quả toàn diện, đo lường được bằng các chỉ số định lượng và định tính rõ ràng trên cả 4 khía cạnh: Hiệu quả kinh tế, Hiệu quả quản lý hành chính, Hiệu quả xã hội và Hiệu quả nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh địa phương.

Thứ nhất, Hiệu quả kinh tế (Tiết kiệm ngân sách và chi phí cho xã hội):

- Tiết kiệm chi phí in ấn, văn phòng phẩm và bưu chính: Loại bỏ 100% việc in phát giấy mời họp, tài liệu tuyên truyền, tờ rơi TTHC cho hàng trăm Hộ kinh doanh (HKD), Doanh nghiệp (DN) và Hợp tác xã (HTX). Ước tính tiết kiệm từ 15 – 20 triệu đồng/năm ngân sách chi hoạt động thường xuyên.

- Tiết kiệm chi phí tổ chức hội nghị tập trung: Thay thế các buổi tập huấn, hội nghị đối thoại trực tiếp tốn kém (chi phí khánh tiết, nước uống, hội trường) bằng các phiên Livestream/Q&A trực tuyến trên Zalo OA. Ước tính tiết kiệm khoảng 25 – 30 triệu đồng/năm.

- Tối ưu chi phí đầu tư công nghệ: Không tốn ngân sách hàng trăm triệu đồng để thuê doanh nghiệp CNTT viết phần mềm hay App di động riêng; tận dụng tối đa hạ tầng Zalo OA Hành chính công miễn phí.

Thứ hai, đối với doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh:

- Tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại: DN/HKD không phải trực tiếp đến trụ sở UBND xã hay cơ quan Thuế để hỏi thủ tục, nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả. Với trung bình khoảng 500 lượt tương tác hỗ trợ/năm, ước tính tiết kiệm hơn 1.000 giờ làm việc và hàng chục triệu đồng chi phí xăng xe, di chuyển cho cộng đồng doanh nghiệp địa phương..

- Giảm thiểu rủi ro vi phạm hành chính về thuế/phí: Nhờ Chatbot tự động và các thông báo nhắc lịch nộp thuế, kê khai hóa đơn điện tử định kỳ qua Zalo, 100% HKD tránh được các khoản phạt do chậm nộp hồ sơ thuế hoặc chậm nộp nghĩa vụ tài chính.

Thứ ba, đối với cải cách hành chính và chuyển đổi số:

- Thời gian phản hồi và giải đáp các thắc mắc thông thường về TTHC, chính sách thuế, đăng ký kinh doanh giảm từ 48 giờ xuống dưới 15 phút (nhờ Chatbot AI trả lời tự động 24/7).

- Thời gian xử lý các phản ánh, đề xuất phức tạp liên ngành giảm từ 3 – 5 ngày xuống dưới 12 giờ làm việc (nhờ Quy trình Sơ đồ chuyển giao xử lý nội bộ qua Nhóm Zalo Công vụ).

- Tự động hóa và giảm áp lực cho cán bộ chuyên môn: Chatbot AI tự động xử lý hơn 70% các câu hỏi lặp đi lặp lại, giúp công chức chuyên môn

(Tài chính - Kế hoạch, Địa chính, VH-XH) giảm tải khối lượng công việc sự vụ, tập trung nâng cao chất lượng xử lý hồ sơ chuyên sâu.

Thứ tư, Hiệu quả xã hội và Niềm tin công chúng:

- Xây dựng hình ảnh Chính quyền số thân thiện, phục vụ: Mô hình xóa bỏ khoảng cách hành chính giữa chính quyền cơ sở với người dân, doanh nghiệp. Mọi thắc mắc đều được tiếp nhận với thái độ cầu thị, minh bạch, "không có vùng cấm", tạo tâm lý yên tâm, phấn khởi cho các nhà đầu tư và hộ kinh doanh khi hoạt động trên địa bàn xã Phú Thái.

- Bảo vệ quyền lợi và an toàn thông tin cho doanh nghiệp: Tương tác qua Zalo OA chính thống (tích xanh) đảm bảo tính riêng tư, bảo mật dữ liệu tài chính, kinh doanh của DN/HKD; loại bỏ hoàn toàn nguy cơ bị các đối tượng xấu giả danh cán bộ thuế/công an lừa đảo qua mạng xã hội.

- Thúc đẩy chuyển đổi số cộng đồng: Thông qua việc hướng dẫn thao tác trực tiếp qua Zalo, sáng kiến góp phần nâng cao kỹ năng số cho hàng trăm chủ hộ kinh doanh, tiểu thương lớn tuổi, tạo bước đệm quan trọng để phát triển Kinh tế số và Xã hội số tại địa phương.

- Thứ năm, Hiệu quả nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh và Đóng góp vào thành tích chung:

- Đo lường định lượng Chỉ số Hài lòng (SIPAS/CSAT): Tỷ lệ đánh giá hài lòng của DN/HKD sau khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ trên Zalo OA đạt trên 98% (điểm số trung bình đạt từ 4.8/5 sao).

- Nâng cao các chỉ số xếp hạng CCHC: Sáng kiến trực tiếp đóng góp giúp UBND xã Phú Thái duy trì và nâng cao thứ hạng trong Bộ chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hài lòng (SIPAS) và Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp xã (DDCI) của thành phố Hải Phòng.

CƠ QUAN ĐƠN VỊ ÁP DỤNG SÁNG KIẾN (xác nhận)	**TÁC GIẢ SÁNG KIẾN** (Ghi rõ họ và tên, ký tên)
.....	
.....	
.....	
.....	
(Ký tên, đóng dấu)	**Lê Thị Thùy Vân** **Phạm Tiến Nhuận**
CHỦ TỊCH	
NGUYỄN PHÚC CÔNG	