

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THUỶ NGUYÊN

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

**Một số giải pháp đẩy mạnh chuyển đổi số trong tiếp nhận và trả kết quả
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thuỷ Nguyên,
thành phố Hải Phòng**

Tác giả: Phạm Quang Dũng

Trình độ chuyên môn: Thạc sĩ

Chức vụ: Chuyên viên Phòng Văn hoá - Xã hội

Đơn vị công tác: UBND phường Thuỷ Nguyên, thành phố Hải Phòng

Thuỷ Nguyên, tháng 9 năm 2025

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

ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Kính gửi: Hội đồng sáng kiến phường Thuỷ Nguyên.

Tôi là: **Phạm Quang Dũng**

Chức vụ: Chuyên viên phòng Văn hoá - Xã hội phường Thuỷ Nguyên.

Họ và tên	Ngày, tháng, năm sinh	Đơn vị công tác	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến	Ký tên
Phạm Quang Dũng	28/08/1993	UBND phường Thuỷ Nguyên	Chuyên viên phòng Văn hoá - Xã hội	Thạc sĩ	100%	

Là tác giả đề nghị xét công nhận sáng kiến: Một số giải pháp đẩy mạnh chuyển đổi số trong tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thuỷ Nguyên, thành phố Hải Phòng.

- Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Chuyển đổi số trong tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thời gian áp dụng sáng kiến: Từ tháng 10/2025.

- Đánh giá lợi ích dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến:

+ Chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan nhà nước giúp chính quyền hoạt động hiệu quả, hiệu lực hơn, minh bạch hơn, giảm tiêu cực, tham nhũng. Giúp người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các giao dịch thủ

tục hành chính rút ngắn được tối đa thời gian và tiết kiệm chi phí đi lại, từ đó có nhiều thời gian hơn để lao động sản xuất, kinh doanh, góp phần phát triển kinh tế, ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống.

+ Giúp cơ quan, tổ chức trực tiếp giải quyết các thủ tục hành chính giảm thời gian, chi phí, tiết kiệm được chi phí in ấn, chi phí văn phòng phẩm; thúc đẩy đổi mới sáng tạo, tạo ra giá trị mới, tăng năng suất lao động, tạo động lực tăng trưởng mới cho đất nước.

+ Góp phần thúc đẩy quá trình thực hiện chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số, xã hội số và kinh tế số; tạo tiền đề cho sự phát triển của phường Thuỷ Nguyên nói riêng và của thành phố nói chung.

Tôi xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Thuỷ Nguyên, ngày 30 tháng 9 năm 2025

Người nộp đơn



Phạm Quang Dũng

THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: Một số giải pháp đẩy mạnh chuyển đổi số trong tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thuỷ Nguyên, thành phố Hải Phòng.

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Chuyển đổi số trong tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Thời gian áp dụng của sáng kiến:

Từ tháng 10 năm 2025

4. Tác giả:

Họ và tên: Phạm Quang Dũng

Ngày/tháng/năm sinh: 28/08/1993

Chức vụ, đơn vị công tác: Chuyên viên phòng Văn hoá - Xã hội phường Thuỷ Nguyên, thành phố Hải Phòng.

Điện thoại: 0375.899.658

A. PHẦN MỞ ĐẦU

Xác định việc chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Năm 2025, UBND phường Thuỷ Nguyên đã đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số trên tất cả các lĩnh vực, đặc biệt là trong lĩnh vực giải quyết các thủ tục hành chính. Với quan điểm lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ, phường Thuỷ Nguyên xác định nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả là trung tâm của quá trình chuyển đổi số; với mục tiêu đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử; thúc đẩy toàn diện việc xử lý hồ sơ, công việc trên môi trường mạng, hướng tới cơ quan nhà nước “không giấy tờ”, “không địa giới hành chính”; đổi mới, nâng cao hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường theo xu hướng chuyển đổi số, tối ưu hóa quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, xử lý công việc trên môi trường điện tử, cung cấp tối đa các dịch vụ tiện ích số, nâng cao chất lượng dịch vụ công trong giải quyết thủ tục hành chính để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có thể thực hiện mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau góp phần cải thiện, nâng cao chất lượng công việc, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh; đặc biệt việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số sẽ hạn chế được tiêu cực, bảo đảm cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng, minh bạch.

Để tạo chuyển biến mạnh mẽ trong việc thực hiện chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số trên địa bàn phường năm 2025 và trong các năm tiếp theo, với vai trò là chuyên viên phòng Văn hoá - Xã hội phụ trách lĩnh vực chuyển đổi số, tôi đề xuất ***“Một số giải pháp đẩy mạnh chuyển đổi số trong tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thuỷ Nguyên, thành phố Hải Phòng”*** để triển khai áp dụng trong thực tiễn tại phường.

B. PHẦN NỘI DUNG

I. Đánh giá thực trạng về chuyển đổi số trong tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thủy Nguyên trước khi áp dụng các giải pháp mới

1. Khó khăn

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thủy Nguyên mặc dù đã được trang bị cơ sở hạ tầng, kỹ thuật và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính nhưng vẫn chủ yếu theo phương thức truyền thống là hồ sơ giấy; nhận thức của người dân về chuyển đổi số còn chung chung, mơ hồ, vì đây là phương thức phát triển mới, là vấn đề chưa có tiền lệ nên phải vừa làm vừa rút kinh nghiệm và tìm ra những biện pháp, cách làm hay để thực hiện.

Ngoài ra, việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ trong việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu của các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống Một cửa điện tử của thành phố để sử dụng lại các hồ sơ, giấy tờ điện tử, giảm các thủ tục kiểm tra, xác nhận ở một số thủ tục hành chính vẫn chưa được thực hiện. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông mới chủ yếu đơn thuần xử lý theo hướng thống nhất đầu mối, quy trình phối hợp thực hiện giữa các cơ quan. Quy trình phối hợp này chủ yếu vẫn theo phương thức thủ công thông qua gửi nhận, hồ sơ giấy mà chưa tính đến việc ứng dụng công nghệ thông tin, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống giúp giảm thời gian, chi phí, tăng năng suất lao động. Ví dụ như một số lĩnh vực có liên thông hồ sơ thuộc lĩnh vực Lao động - Thương binh và Xã hội nhưng lại chưa thực hiện được liên thông hồ sơ đối với thủ tục cấp thẻ bảo hiểm y tế, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí; thủ tục đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ mới được khai sinh và thủ tục nhập sinh vẫn chưa được liên thông với nhau, người dân sau khi đăng ký khai sinh vẫn phải mang hồ sơ giấy đến bộ phận cấp thẻ bảo hiểm y tế và bộ phận nhập sinh để thực hiện đăng ký thẻ bảo hiểm y tế và nhập sinh.

Việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã được triển khai. Tuy nhiên chưa thật sự kịp thời cung cấp thông tin cho chỉ đạo, điều hành, nhất là xử lý kịp thời những hạn chế, bất cập, các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực của một số cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm.

Công tác tuyên truyền và triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 đến người dân và doanh nghiệp vẫn chưa được quan tâm đúng mức nên phần lớn chưa sử dụng được dịch vụ công trực tuyến và một phần do người dân ngại thay đổi cách giao dịch hành chính truyền thống; mặt khác có nhiều người dân trình độ sử dụng công nghệ thông tin còn hạn chế nên việc hướng dẫn người dân tiếp cận, cài đặt sử dụng các dịch vụ số, thực hiện sử dụng các dịch vụ công trực tuyến còn gặp nhiều khó khăn.

2. Thuận lợi

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao, quyết liệt của thành phố và sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị trên địa bàn phường, sự đồng lòng ủng hộ của nhân dân, trong đó đóng vai trò quan trọng là các cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, từ thời điểm 01/7/2025 đến nay công tác triển khai thực hiện chuyển đổi số đã được coi là nhiệm vụ có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội, tiến tới xây dựng chính quyền số, xã hội số, kinh tế số; lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm để phục vụ; lấy việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của phường là trung tâm để chuyển đổi số, đặc biệt là chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

II. Mô tả các giải pháp mới được triển khai và áp dụng

1. Mục đích của các giải pháp mới được đề xuất

Thứ nhất: Nhằm gắn kết việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo cơ sở dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác; nhằm tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hóa trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. 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; nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Thứ hai: Nhằm cải cách thủ tục hành chính để nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả của việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đổi mới cải cách thủ tục hành chính; đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số một cách sâu rộng, toàn diện trong hệ thống chính trị và tất cả cơ quan nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi, giảm chi phí cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.

Thứ ba: Đưa việc tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm Phục vụ hành

chính công phường trở thành trung tâm của chuyển đổi số nhằm phục vụ người dân được tốt hơn; đảm bảo tính công khai, minh bạch; trách nhiệm giải trình, trách nhiệm cá nhân của từng cán bộ, công chức sẽ được cụ thể hóa.

2. Nội dung cơ bản của các giải pháp

Nội dung thứ nhất: Tập trung triển khai hạ tầng số; nâng cấp, tái cấu trúc hệ thống mạng nội bộ; nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, máy tính; triển khai đường truyền số liệu chuyên dùng, tích cực xây dựng và phát triển hệ thống truyền thanh thông tin tuyên truyền đa dạng bằng nhiều hình thức; tăng cường hệ thống camera an ninh, giám sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, trụ sở UBND phường và tại những nơi công cộng hay xảy ra điểm nóng về tình hình an ninh trật tự, an toàn xã hội.

Nội dung thứ hai: Xác định đối tượng trọng tâm của chuyển đổi số trong cơ quan hành chính nhà nước là Trung tâm Phục vụ hành chính công và lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm để phục vụ.

Nội dung thứ ba: Đẩy mạnh chuyển đổi về nhận thức, nhất là người đứng đầu; đồng thời tham mưu xây dựng chương trình nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về chuyển đổi số, phát triển Chính quyền số, các kỹ năng cơ bản về an toàn thông tin cho cán bộ, công chức và người lao động tại các cơ quan, đơn vị hành chính sự nghiệp trên địa bàn huyện, đặc biệt là cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Nội dung thứ tư: Tạo lập niềm tin, bảo đảm an toàn, an ninh mạng, đây là vấn đề sống còn vì đối với mỗi cá nhân, rủi ro lớn nhất là lộ lọt dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư.

Nội dung thứ năm: Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính, đơn giản hóa thành phần, giảm thời gian giải quyết trung bình từ 40- 60% thời gian so với quy định. Hiện nay có 2015 thủ tục thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được chuẩn hóa theo quy trình ISO 9001:2015, đảm bảo rõ người, rõ việc, rõ thời gian giải quyết đối với từng thủ tục hành chính, gắn với trách nhiệm của từng bộ phận, từng cán bộ, công chức chuyên môn về kết quả giải quyết trong các bước và được tích hợp với Hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu Một cửa điện tử của thành phố để thực hiện theo dõi, giám sát, giải quyết. Nhờ đó, lãnh đạo UBND phường, lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công có thể nắm bắt quy trình, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời kiểm tra, nhắc nhở tránh để hồ sơ trễ hạn, gây khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Nội dung thứ sáu: Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực

hiện nhiệm vụ như: tích cực sử dụng chứng thư số, chữ ký số, hệ thống quản lý văn bản và điều hành; tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống công Dịch vụ công quốc gia; sử dụng phần mềm chuyên ngành, nâng cấp trang thông tin điện tử của phường, thiết lập các kênh truyền thông trên các mạng xã hội nhằm đối thoại, trao đổi trực tiếp giữa UBND phường và người dân góp phần thúc đẩy mối quan hệ giữa người dân trở thành một "công dân số".

Nội dung thứ bảy: Đây là công tác thông tin tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp về chuyển đổi số, đặc biệt là chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Thủy Nguyên, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 nhằm nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; chủ trương đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn cho các doanh nghiệp, người dân biết được những tiện ích trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Nội dung thứ tám: Lấy người dân là trung tâm của chuyển đổi số để từng bước thành công dân số, hướng đến chính quyền số, tạo sự hài lòng cao của người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, UBND phường cũng chỉ đạo nhiều giải pháp đổi mới về chuyển đổi số trong giải quyết các thủ tục hành chính được Trung tâm Phục vụ hành chính công triển khai thực hiện có hiệu quả như: việc niêm yết các thủ tục hành chính bằng mã QR; triển khai sử dụng biển lai thu phí, lệ phí điện tử; biên tập và phát hành một số bài viết tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến và có một chuyên mục riêng về chuyển đổi số trên Trang thông tin điện tử của phường; chỉ đạo xây dựng trang thông tin điện tử của phường... đây cũng là một trong các nội dung giúp nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác giải quyết thủ tục hành chính, tạo nhiều thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội.

3. Các bước thực hiện các giải pháp

Bước 1: Tập trung nghiên cứu các văn bản của Trung ương, thành phố, xác định đối tượng trung tâm của chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính để tham mưu xây dựng kế hoạch giai đoạn, kế hoạch năm nhằm triển khai thực hiện nhiệm vụ.

Bước 2: Thành lập Ban chỉ đạo chuyển đổi số của phường, Tổ công nghệ số cộng đồng và Tổ công nghệ số cộng đồng khu dân cư, Tổ Ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại phường để chỉ đạo, tuyên truyền, triển khai thực hiện nhiệm vụ.

Bước 3: Giao Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì, phối hợp với các

cơ quan trên địa bàn phường, thành viên Ban chỉ đạo chuyển đổi số, Tổ công nghệ số cộng đồng, các Tổ công nghệ số cộng đồng khu dân cư, Tổ Ứng cứu công nghệ và nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính tại phường tham mưu đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, người lao động cơ quan, đặc biệt là cán bộ công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và người dân về tiện ích của việc ứng dụng chuyển đổi số trong giải quyết các thủ tục hành chính.

- *Bước 4:* Các cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND phường giải quyết hồ sơ theo đúng trình tự, đảm bảo quy định nhằm tăng tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính trước hạn và đúng hạn, đặc biệt là tỷ lệ giải quyết trên môi trường điện tử.

4. Tính mới, tính sáng tạo của các giải pháp

- Loại bỏ dần dần hồ sơ giấy trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thay vào đó là việc tiếp nhận và giải quyết hoàn toàn trên môi trường điện tử; các thủ tục hành chính được liên thông và thống nhất với nhau trên các phần mềm chuyên ngành và trên cổng Dịch vụ công quốc gia, đặc biệt khi dữ liệu quốc gia về dân cư đã được xây dựng hoàn chỉnh người dân khi thực hiện các thủ tục hành chính sẽ chỉ kê khai thông tin cá nhân một lần duy nhất và thông tin đó sẽ được sử dụng cho các thủ tục hành chính tiếp theo.

- Tất cả các thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp đều được số hóa, rất thuận lợi cho việc lưu trữ, chia sẻ dữ liệu, tra cứu hồ sơ.

- Người dân, doanh nghiệp khi muốn giao dịch hành chính sẽ không cần phải đến trực tiếp cơ quan, tổ chức, bộ phận trực tiếp thụ lý hồ sơ để yêu cầu và nhận kết quả, cũng không cần phải gò bó thời gian bắt buộc là giờ hành chính mà có thể ở tại nhà hoặc ở mọi lúc, mọi nơi và trên các phương tiện khác nhau như: ipad, máy tính, điện thoại thông minh để thực hiện giao dịch các thủ tục hành chính.

- Người dân, doanh nghiệp và cán bộ, công chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ sẽ không cần phải gặp mặt tiếp xúc trực tiếp khi thực hiện các giao dịch thủ tục hành chính, điều này sẽ hạn chế được nạn nhũng nhiễu, tiêu cực trong giải quyết các thủ tục hành chính.

- Xác định trung tâm của chuyển đổi số tại UBND phường là Trung tâm Phục vụ hành chính công.

5. Khả năng áp dụng, nhân rộng

Có thể áp dụng rộng rãi tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của các

xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

6. Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng các giải pháp theo sáng kiến.

Tiếp thu và thực hiện các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, của thành phố về đẩy mạnh chuyển đổi số nói chung, đặc biệt là chuyển đổi số trong giải quyết các thủ tục hành chính, từ ngày 01/7/2025, UBND phường đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số như: kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 13/10/2025 về triển khai Thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia và Nghị quyết số 71-NQ/CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ tại phường Thủy Nguyên; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 12/8/2025 về việc Tuyên truyền Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia đến năm 2030 trên địa bàn phường Thủy Nguyên; Quyết định thành lập Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, cải cách hành chính và Đề án 06 phường Thủy Nguyên; Quyết định Ban hành Quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, cải cách hành chính và Đề án 06 phường Thủy Nguyên; Thành lập Tổ công tác giúp việc về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo chuyển đổi số và cải cách hành chính của phường...

** Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về chuyển đổi số*

STT	Chỉ tiêu	Kết quả 6 tháng cuối năm 2025 (%)
1	Tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng hóa đơn điện tử	96,8
2	Tỷ lệ tổ chức, cá nhân nộp thuế điện tử	96,8
4	Tỷ lệ dân số trưởng thành có điện thoại thông minh	82,0
5	Tỷ lệ hộ gia đình có kết nối Internet băng rộng cáp quang	80,0
6	Tỷ lệ dịch vụ công tác tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến	68

7	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến	93,8
8	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	54,5
9	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	97,5
10	Tỷ lệ dân số trưởng thành có tài khoản định danh điện tử	85,33

** Kết quả chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch hành động của UBND thành phố về chuyển đổi số*

- Triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hoàn thành các chỉ tiêu liên quan đến dịch vụ công trực tuyến đặt ra năm 2025

- Duy trì hoạt động hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phường Thủy Nguyên, tiếp tục cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia; đảm bảo cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện lên toàn trình, tạo điều kiện thuận lợi phục vụ người dân và doanh nghiệp sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp.

- Cấp chứng thư số cho 100% cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan chuyên môn thuộc các phòng, ban, cơ quan trực tiếp liên quan đến số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo tích hợp chữ ký số từ xa trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phường Thủy Nguyên để người dân và doanh nghiệp có thể thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

** Kết quả chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công 6 tháng cuối năm 2025*

- Đã triển khai việc kết nối, tích hợp chữ ký số công cộng, chữ ký số công cộng từ xa lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phường Thủy Nguyên để phục vụ người dân và doanh nghiệp sử dụng chữ ký số trong việc nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện.

- Phường đã thành lập 100% Tổ công nghệ số cộng đồng khu dân cư (56 Tổ công nghệ số cộng đồng khu dân cư với 224 thành viên).

- Mở lớp tập huấn chữ ký số trên cổng dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức phường và cán bộ phụ trách văn thư các phòng ban.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phường Thủy Nguyên:

Cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình và cập nhật đầy đủ các thủ tục hành chính của phường; công khai toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phường Thủy Nguyên cung cấp tổng số 316 bộ thủ tục hành chính. Trong đó: 215 dịch vụ trực tuyến toàn trình; 101 dịch vụ công trực tuyến một phần. 09 tháng đầu năm 2023, tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,8%; tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt 93,8%; tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 54,5%.

- Tổ công nghệ số cộng đồng khu dân cư ở các tổ dân phố đã tổ chức hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng dịch vụ số phục vụ nhu cầu thiết yếu như y tế, giáo dục, chính sách xã hội, phòng chống dịch, đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt thông qua các nền tảng số như phần mềm tập huấn giáo viên, sổ liên lạc điện tử, phần mềm dạy học trực tuyến; sổ sức khỏe điện tử, phần mềm tiêm chủng mở rộng; thanh toán số; hướng dẫn đăng ký cài đặt và sử dụng các tài khoản thanh toán điện tử, mô hình chợ 4.0 thanh toán số; sử dụng các ứng dụng chuyển đổi số; tham gia sàn thương mại điện tử... Qua công tác tuyên truyền phổ biến về chuyển đổi số, người dân bước đầu đã làm quen với khái niệm chuyển đổi số, từng bước cài đặt và sử dụng các ứng dụng thông minh phục vụ công việc và cuộc sống.

- Triển khai áp dụng quy định mức thu phí, lệ phí khi thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến trên địa bàn phường Thủy Nguyên theo Nghị quyết số 08/2023/NQ-HĐND ngày 17/6/2025 của HĐND thành phố.

Đây là kết quả đáng khích lệ cho thấy việc triển khai thực hiện chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là việc cung cấp và giải quyết dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã đạt được những kết quả tích cực, các thủ tục hành chính được giải quyết trên môi trường điện tử đã từng bước có hiệu quả.

7. Hiệu quả

**** Hiệu quả kinh tế***

Giúp người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các giao dịch thủ tục hành chính rút ngắn được tối đa thời gian và tiết kiệm chi phí đi lại, từ đó có nhiều thời gian hơn để lao động sản xuất, kinh doanh, góp phần phát triển kinh tế, ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Giúp cơ quan, tổ chức trực tiếp giải quyết các thủ tục hành chính giảm thời gian, chi phí, tiết kiệm được chi phí in ấn, chi phí văn phòng phẩm; thúc đẩy đổi mới sáng tạo, tạo ra giá trị mới, tăng năng suất lao động, tạo động lực

tăng trưởng mới cho đất nước.

*** *Hiệu quả về mặt xã hội***

Chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan nhà nước giúp chính quyền hoạt động hiệu quả, hiệu lực hơn, minh bạch hơn, giảm tiêu cực, tham nhũng.

Giúp xóa nhòa khoảng cách địa lý, mang đến cơ hội bình đẳng cho người dân về tiếp cận dịch vụ, đào tạo, tri thức, mang lại một loạt tiến bộ lớn về chất lượng cuộc sống. Người dân có thể sống khỏe mạnh hơn nhờ cắt giảm được khoảng cách địa lý và thời gian khi giao dịch các thủ tục hành chính, từ đó có thời gian nghỉ ngơi, thư giãn và thưởng thức các hình thức giải trí đa dạng và an toàn hơn. Chính quyền 02 cấp mới nhờ dữ liệu số và công nghệ số sẽ thấu hiểu người dân hơn, vì vậy sẽ cung cấp các dịch vụ số tốt hơn, chăm sóc người dân được tốt hơn. Ngược lại người dân ngày càng tin tưởng và đồng thuận với các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước và các quy định của địa phương, góp phần thúc đẩy quá trình thực hiện chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số, xã hội số và kinh tế số; tạo tiền đề để phát triển đất nước ngày càng phồn vinh và hạnh phúc.

C. KẾT LUẬN

Chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính có vai trò rất quan trọng và mang lại nhiều lợi ích cho các tổ chức và cá nhân, góp phần quan trọng vào việc xây dựng chính quyền số. Thông qua chuyển đổi số, các thủ tục hành chính trở nên minh bạch hơn do thông tin được lưu trữ trên hệ thống điện tử, đảm bảo tính toàn vẹn và không thể bị thay đổi. Bên cạnh đó, chuyển đổi số giúp tăng tốc độ xử lý thông tin và giảm thiểu thời gian thực hiện thủ tục hành chính; việc xử lý thông tin trên hệ thống điện tử cũng giúp giảm chi phí cho cả cơ quan nhà nước và công dân so với việc thực hiện thủ tục thủ công.

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ- TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính” và Nghị định số 107/NĐ- CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung Nghị định 61/2018/NĐ- CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, cấp tỉnh về chuyển đổi số và giải quyết thủ tục hành chính, UBND phường Thuỷ Nguyên đã tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính. Trong năm 2025, chất lượng giải quyết hồ sơ đã có sự cải thiện rõ rệt, tỷ lệ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt 99,8%, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đạt 90%. Qua thực tiễn triển khai thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, một số bài học kinh nghiệm được rút ra là:

Cần có sự lãnh đạo, chỉ đạo khẩn trương, quyết liệt; thường xuyên kiểm tra, kịp thời chấn chỉnh, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của Lãnh đạo UBND phường, lãnh đạo Văn phòng HĐND & UBND, lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công để đẩy mạnh việc chuyển đổi số.

Triển khai ứng dụng, phát triển hạ tầng số, nền tảng số. Triển khai hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn phường.

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về chuyển đổi số.

Duy trì hoạt động hiệu quả của các hệ thống thông tin dùng chung: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phường Thuỷ Nguyên; Hệ thống thư điện tử công vụ; cổng Thông tin điện tử phường Thuỷ Nguyên; Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành.

Tích hợp dịch vụ công trực tuyến lên cổng Dịch vụ công quốc gia; đảm bảo cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện lên toàn trình; đẩy

mạnh thanh toán trực tuyến.

Số hóa hồ sơ và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là một số giải pháp và những công việc đã thực hiện để góp phần đẩy mạnh chuyển đổi số trong việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công nói riêng và trong công tác cải cách thủ tục hành chính, những giải pháp đã được áp dụng triển khai và bước đầu đạt kết quả đáng kể, tạo bước đột phá trong việc xây dựng chính quyền số, công dân số của phường Thuỷ Nguyên.

Thuỷ Nguyên, ngày 30 tháng 9 năm 2025

Xác nhận của cơ quan

Tác giả sáng kiến

Trưởng phòng Văn hoá - Xã hội



Đình Khắc Quyết

Phạm Quang Dũng