

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ VĨNH LÂM**

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

## **SÁNG KIẾN**

**Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện các thao tác nộp  
hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến, thanh toán trực tuyến  
tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã**

**Họ tên: Lê Thị Loan**

**Chức danh: Văn phòng-Thống kê**

**Đơn vị công tác: UBND xã Vĩnh Lâm, huyện  
Vĩnh Linh, tỉnh Quảng Trị**

*Năm 2023*

**UỶ BAN NHÂN DÂN  
XÃ VĨNH LÂM**

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

*Vĩnh Lâm, ngày 04 tháng 5 năm 2023*

**SÁNG KIẾN**

**Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện các thao tác nộp hồ sơ thủ  
tục hành chính trực tuyến, thanh toán trực tuyến tại  
Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã**

**1. Lý do chọn đề tài, sáng kiến**

Với mục tiêu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, hướng tới xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, trong thời gian qua, xã Vĩnh Lâm đã đẩy mạnh triển khai công tác cải cách hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, tích cực tuyên truyền cung ứng dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên, trong năm 2022, tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận chỉ đạt 5,67%, tỷ lệ số hoá kết quả hồ sơ đạt 18,84%, chưa đạt chỉ tiêu đề ra hàng năm, mặt khác chưa có hồ sơ phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến, từ đó ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của xã. Hạn chế này một phần do công tác tuyên truyền về sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến chưa thực sự đến với người dân. Hơn nữa, cơ sở hạ tầng, điều kiện tiếp nhận công nghệ thông tin của một số bộ phận người dân chưa cao. Chính vì thế người dân, doanh nghiệp chưa tiếp cận được thông tin, cũng như chưa biết được cách thức sử dụng hình thức dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia. Yêu cầu cấp thiết đặt ra là cần phải hỗ trợ người dân để người dân, doanh nghiệp biết được lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến. Vì vậy, bản thân tôi đề xuất giải pháp “*Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện thao tác nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực*

tuyển và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã” để giải quyết vấn đề nêu trên.

## **2. Thực trạng của vấn đề cần nghiên cứu**

UBND cấp xã hiện có 148 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, trong đó có 56 thủ tục hành chính đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 19 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần để tiếp nhận hồ sơ và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp qua môi trường mạng.

Theo thống kê trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh, từ ngày 15/12/2021 đến ngày 14/12/2022, UBND xã Vĩnh Lâm đã tiếp nhận và giải quyết 1.644 hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó lượng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến là 1.085 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 66%. Tỷ lệ số hoá hồ sơ chưa đảm bảo theo quy định, cụ thể: tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận chỉ đạt 5,67%, tỷ lệ số hoá kết quả hồ sơ đạt 18,84%. Đặc biệt là vấn đề thanh toán trực tuyến gặp rất nhiều khó khăn, chưa có hồ sơ phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia.

Nguyên nhân là do thói quen sử dụng hồ sơ giấy, đến nộp hồ sơ trực tiếp của người dân vẫn phổ biến; hồ sơ chủ yếu giải quyết trong ngày; người sử dụng còn e ngại vấn đề bảo mật thông tin. Quan trọng hơn, vẫn còn nhiều người dân chưa từng tiếp xúc công nghệ thông tin; khả năng sử dụng, cập nhật internet còn thấp; chưa có các điểm bưu chính đáp ứng cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Người dân chưa đủ điều kiện để nộp hồ sơ có số hoá thành phần hồ sơ, nhiều người dân chưa biết giao dịch thanh toán qua phần mềm banking, do đó, công tác số hoá còn phụ thuộc nhiều vào công chức chuyên môn làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

Vì vậy, cần từng bước thay đổi thói quen sử dụng hồ sơ giấy và nộp trực tiếp của người dân bằng cách trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến có số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ, cách thức thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp thấy được lợi ích của việc

nộp hồ sơ trực tuyến, phấn đấu tiến tới “*giải quyết thủ tục hành chính không gặp mặt, thanh toán không dùng tiền mặt*”.

### **3. Giải pháp nâng cao chất lượng nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến**

Nhằm mục tiêu xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số để người dân và doanh nghiệp tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến một cách hiệu quả cũng như phấn đấu nâng cao tỉ lệ hồ sơ trực tuyến có số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến góp phần thực hiện thắng lợi mục tiêu cải cách hành chính năm 2023, bản thân đề xuất giải pháp như sau:

Khi tổ chức, công dân có nhu cầu đến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã để giải quyết các thủ tục hành chính đã thực hiện cung ứng theo hình thức dịch vụ công trực tuyến thì công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã sẽ tiến hành hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia vào tất cả các ngày làm việc trong tuần bằng cách hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, công dân scan các văn bản, giấy tờ; hướng dẫn thực hiện đăng ký hoặc đăng nhập tài khoản vào hệ thống Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện thao tác nộp hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống phần mềm Dịch vụ công của tỉnh, quốc gia, đảm bảo nộp hồ sơ trực tuyến có số hoá thành phần hồ sơ và tiến hành thanh toán trực tuyến. Trên cơ sở đó giúp công dân, tổ chức nắm được các bước thực hiện để tự thực hiện việc đăng ký giải quyết thủ tục hành chính cho những lần tiếp theo mà không cần đến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

Các giải pháp, biện pháp để triển khai:

- Đầu tư máy tính, máy Scan để phục vụ cho việc hướng dẫn công dân thao tác nộp hồ sơ trực tuyến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

- Xây dựng sơ đồ hóa, hình ảnh minh họa các bước đăng ký, đăng nhập tài khoản trên cổng dịch vụ công trực tuyến cũng như các bước thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến để người dân, doanh nghiệp khi nhìn vào sơ đồ, hình ảnh có thể hiểu và thực hiện được các mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Sơ đồ, hình ảnh

được bố trí ngay tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, giúp người dân có thể theo dõi và làm theo hướng dẫn.

- Xây dựng kế hoạch và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức trong việc hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; giao chỉ tiêu phấn đấu số lượng hồ sơ được nộp trực tuyến có số hoá thành phần hồ sơ cho từng lĩnh vực cụ thể theo tháng, định kỳ hàng tháng, có báo cáo đánh giá kết quả thực hiện của từng cá nhân có liên quan, xem xét lấy kết quả thực hiện các nhiệm vụ nêu trên làm căn cứ đánh giá, xếp loại đối với công chức.

#### **4. Kết luận**

Việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến là một giải pháp hữu hiệu trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước, là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai chính quyền điện tử, chính quyền số. Thực hiện hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến sẽ dần tạo nhận thức và thói quen sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trong thời gian đến sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước và nâng cao chỉ số cải cách hành chính tại địa phương.

**XÁC NHẬN CỦA UBND XÃ**



**Người viết đề tài sáng kiến**

**Lê Thị Loan**