

UBND XÃ VĨNH THÁI

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



SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM

**“GIẢI PHÁP NIÊM YẾT, TRA CỨU THÔNG TIN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH,
ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN BẰNG MÃ QR CODE TẠI BỘ
PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ UBND XÃ VĨNH THÁI”**

Họ và tên: VÕ THỊ THU

Ngày sinh: 14/3/1993

Chức vụ: Công chức Tư pháp- Hộ tịch

Đơn vị: UBND xã Vĩnh Thái

Vĩnh Thái, Tháng 10 năm 2022

1. Lý do chọn đề tài, sáng kiến

Trong những năm qua, Đảng và Nhà nước và luôn dành sự quan tâm đặc biệt cho công tác cải cách hành chính nói chung và công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) nói riêng, đồng thời đã ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác này.

Công tác cải cách TTHC trong thời gian qua đã đạt được nhiều kết quả nổi bật, đặc biệt là công tác niêm yết, công khai thông tin về TTHC. Chính việc biên tập, niêm yết công khai thông tin về TTHC một cách khoa học, rõ ràng, minh bạch đã tạo điều kiện rất nhiều cho người dân trong tra cứu, tìm hiểu thông tin về TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách thủ tục hành chính nói chung và công tác niêm yết công khai thông tin về TTHC nói riêng hiện nay vẫn còn một số hạn chế nhất định. Đó là việc niêm yết thông tin TTHC vẫn còn được thực hiện một cách thủ công, truyền thống bằng bảng niêm yết và niêm yết bằng giấy tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, điều này gây khó khăn, tốn kém cho cơ quan nhà nước cấp xã trong thực hiện công khai, niêm yết thông tin về TTHC cũng như việc cập nhật bổ sung niêm yết sau này. Với cách niêm yết thủ công này, công dân khi có nhu cầu thực hiện TTHC, hoặc nhu cầu tra cứu thông tin về TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến sẽ phải mất nhiều thời gian, chi phí đi lại.

Trước yêu cầu của tình hình mới, sự phát triển của kinh tế - xã hội cùng công tác xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số. Công tác cải cách TTHC trong đó nội dung niêm yết, tra cứu TTHC phải có những đột phá, thay đổi. Sự thay đổi này phải được diễn ra để đáp ứng yêu cầu tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong cải cách TTHC, xây dựng chính quyền điện tử cấp xã đồng thời cắt giảm chi phí, thời gian niêm yết, cập nhật thay đổi thông tin TTHC cho cơ quan nhà nước; giảm bớt chi phí, thời gian đi lại cho công dân khi cần tra cứu thông tin về TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến. Làm sao cho người dân, doanh nghiệp thấy được sự khoa học - hiệu quả - hiện đại - sẵn sàng - thân thiện khi đến giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân cấp xã. Chính vì những lý do trên, tôi xin mạnh dạn đưa ra sáng kiến “Giải pháp niêm yết, tra cứu thông tin thủ tục hành chính, đăng ký dịch vụ công trực tuyến bằng mã QR Code tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Vĩnh Thái”.

Do thời gian, khả năng nghiên cứu có hạn và kinh nghiệm bản thân chưa nhiều, bài nghiên cứu không tránh khỏi những sai sót. Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp quý báu từ cấp trên để tiếp tục phát huy cho những năm tiếp theo.

2. Giải quyết vấn đề

Thực trạng và những vấn đề cần phải được giải quyết

Hiện nay, việc niêm yết, công khai thông tin về TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND cấp xã được thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số

02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản khác liên quan. Theo đó thực tế hiện nay phần lớn UBND cấp xã công khai thủ tục hành chính theo hình thức niêm yết trên bảng theo một hoặc nhiều cách thức: Bảng gắn trên tường, bảng trụ xoay, bảng di động... vị trí công khai phải thích hợp, với kích thước phù hợp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. Nơi công khai phải có khoảng trống đủ rộng để người đọc có thể tìm hiểu, trao đổi, ghi chép; không sử dụng kính, màng nhựa, lưới thép hoặc cửa có khóa để che chắn bảng niêm yết thủ tục hành chính ...(quy định tại Điều 15, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

Việc niêm yết công khai TTHC dưới hình thức điện tử, hình thức công khai điện tử phải cho phép người sử dụng tự tra cứu các thông tin về thủ tục hành chính theo yêu cầu cũng được quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP, tuy nhiên đến nay UBND cấp xã hầu hết chỉ triển khai niêm yết trên Trang Thông tin điện tử, chưa thực hiện niêm yết bằng mã QR Code, trong khi mã QR Code là giải pháp tối ưu để niêm yết, tra cứu thông tin nói chung và thông tin TTHC nói riêng, hiện nay trong thời đại bùng nổ CNTT, mã QR Code đã được ứng dụng rộng rãi trong rất nhiều lĩnh vực như: thể hiện thông tin trên các loại giấy tờ cá nhân, thanh toán không dùng tiền mặt, niêm yết thông tin về sản phẩm, dịch vụ...

Việc đổi mới trong niêm yết, tra cứu thông tin TTHC phải được thay đổi mạnh mẽ bằng việc ứng dụng CNTT, ứng dụng mã QR Code nhằm tăng cường khả năng ứng dụng CNTT của cán bộ, công chức xã, xây dựng chính quyền điện tử, cắt giảm chi phí, thời gian niêm yết, cập nhật thay đổi thông tin TTHC cho cơ quan nhà nước; giảm bớt chi phí, thời gian đi lại cho công dân khi cần tra cứu thông tin về TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến.

Giải pháp, biện pháp để giải quyết vấn đề đặt ra

Để giải quyết bài toán đổi mới trong niêm yết, tra cứu thông tin về TTHC cũng như nộp hồ sơ trực tuyến nêu trên cần phải ứng dụng những tiện ích mà mã QR Code mang lại trong niêm yết TTHC. Giải pháp tạo mã QR Code chứa thông tin thủ tục hành chính phục vụ niêm yết, tra cứu thông tin và đăng ký dịch vụ công trực tuyến của UBND xã Vĩnh Thái và việc tra cứu thông tin TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến của công dân được thực hiện dựa theo quy trình dưới đây:

Quy trình tạo mã QR Code niêm yết TTHC đối với UBND cấp xã

Bước 1: Truy cập địa chỉ: <https://vi.qr-code-generator.com/> để tạo mã QR Code hoặc có thể truy cập một trang Web khác tùy chọn để tạo mã.

Bước 2: Truy cập trang <https://dichvucong.quangtri.gov.vn/> tìm đến Lĩnh vực TTHC cần tạo mã QR Code để copy đường dẫn truy cập.

Bước 3: Thao tác trên phần mềm tạo Mã QR Code để cho ra mã QR Code cần tạo.

Bước 4: Tải xuống mã QR Code và sử dụng niêm yết .

Quy trình tra cứu thông tin TTHC dành cho công dân khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc khi có nhu cầu tra cứu thông tin TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến

Bước 1: Truy cập máy ảnh trên điện thoại hoặc mở ứng dụng Zalo hoặc một ứng dụng bất kỳ có thể quét và đọc mã QR Code (điện thoại có kết nối internet).

Bước 2: Hướng Camera điện thoại vào mã QR Code, ứng dụng sẽ đọc mã và xuất hiện một đường dẫn hướng đến truy cập vào cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Trị tại địa chỉ: <https://dichvucong.quangtri.gov.vn/> và hệ thống truy cập thông tin đến từng lĩnh vực, từng TTHC.

Bước 3: Công dân tra cứu thông tin về TTHC như: Thông tin chung về TTHC; các bước thực hiện TTHC; thành phần hồ sơ của TTHC; yêu cầu của TTHC; căn cứ pháp lý của TTHC và công dân có thể nộp hồ sơ trực tuyến các mức độ 3, 4 ngay trên hệ thống dịch vụ công.

Khả năng ứng dụng: Đối tượng và phạm vi ứng dụng

Đối tượng ứng dụng của sáng kiến là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND cấp xã và Trung tâm Hành chính công trong đó cần tập trung nhân rộng để tạo nên đột phá trong xây dựng chính quyền điện tử cấp xã, nâng cao nhận thức, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của cán bộ, công chức cấp xã. Phạm vi ứng dụng của sáng kiến là sử dụng trong niêm yết, tra cứu thông tin TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến, ngoài ra có thể phát triển thêm các chức năng khác của mã QR Code trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, trong hoạt động quản lý, điều hành và thực hiện nhiệm vụ của chính quyền cấp xã.

Hiệu quả của sáng kiến trên thực tế

Giải pháp niêm yết, tra cứu thông tin thủ tục hành chính, đăng ký dịch vụ công trực tuyến bằng mã QR Code tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Vĩnh Thái vừa mới được áp dụng và tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Vĩnh Thái đã xuất hiện bảng niêm yết gồm các mã QR Code tương ứng với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên tất cả các lĩnh vực nhằm hỗ trợ công dân đăng nhập, tra cứu và thực hiện các TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến. Trong mỗi bộ QR Code sẽ gồm danh mục các TTHC thuộc từng lĩnh vực theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; với các nội dung gồm: Thông tin chung về TTHC; quy trình các bước thực hiện; thành phần hồ sơ; thời gian giải quyết hồ sơ; yêu cầu của TTHC, căn cứ pháp lý; biểu mẫu (nếu có); mức phí hoặc lệ phí (nếu có). Chỉ sau 01 thời gian ngắn áp dụng có thể thấy người dân rất hào hứng, chủ động truy cập tra cứu với mã QR Code. UBND xã đã ghi nhận phản hồi tích cực từ phía người dân. Số người dân quan tâm, truy cập mã QR Code ngày một nhiều, trong đó các lĩnh vực được người dân thường xuyên quan tâm, quét mã QR Code truy cập như: Hộ tịch, Chứng thực, Đất đai, Bảo trợ xã hội... Việc in bảng niêm yết TTHC bằng mã QR Code và niêm yết tại 4 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện tại được sử dụng song song với bộ niêm yết

TTHC bằng giấy như trước đây để dần tạo thói quen sử dụng mã QR Code cho người dân, hướng đến chỉ sử dụng mã QR Code trong niêm yết, tra cứu.

Các giải pháp, biện pháp để triển khai

Để triển khai giải pháp tạo mã QR Code trong niêm yết, tra cứu thông tin TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến có hiệu quả đòi hỏi sự chủ động của chính quyền địa phương cấp xã, sự vận dụng sáng tạo những lợi ích mà mã QR Code mang lại nhằm tối ưu hóa khả năng ứng dụng, phát triển của sáng kiến đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh. Tăng cường các lớp tập huấn về ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức cấp xã, trong đó tập trung phổ biến, giới thiệu các ứng dụng tiện ích phục vụ giải quyết công việc và phục vụ nhu cầu thực tế của người dân tại địa phương. Cần có sự chỉ đạo sâu sát của cấp trên nhằm tăng cường khả năng xây dựng chính quyền điện tử cấp xã, đáp ứng yêu cầu mới của thời đại bùng nổ công nghệ thông tin hiện nay.

3. Kết luận:

Công tác cải cách TTHC trong đó nội dung niêm yết, tra cứu TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến cần phải có những đột phá trong giai đoạn hiện nay. Trong đó sáng kiến giải pháp niêm yết, tra cứu thông tin thủ tục hành chính, đăng ký dịch vụ công trực tuyến bằng mã QR Code tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Vĩnh Thái đã được triển khai thực hiện và cho thấy hiệu quả mang lại trên thực tế. Việc nhân rộng giải pháp này sẽ là tiền đề làm thay đổi toàn diện việc niêm yết, tra cứu và nộp hồ sơ trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã, trong thời gian tới rất mong nhận được ý kiến, góp ý của cơ quan cấp trên nhằm hoàn thiện hơn nữa giải pháp này.

Xác nhận của cơ quan



Nguyễn Hữu Trường

Vĩnh Thái, ngày 11 tháng 10 năm 2022

Người thực hiện



Võ Thị Thu