ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VĨNH LINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 337 /BC-UBND	*Vĩnh Linh, ngày 21 tháng 7 năm 2023*

BÁO CÁO
Kết quả áp dụng các sáng kiến được nhân rộng trên địa bàn huyện

Trong những năm qua, huyện Vĩnh Linh luôn quan tâm đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính và xem đây là nhiệm vụ trọng tâm, đột phá hàng đầu. Từ thực tiễn công tác, huyện chú trọng khuyến khích các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện đề xuất các giải pháp, mô hình, sáng kiến mới có tính ứng dụng cao nhằm góp phần khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện cải cách hành chính hàng năm, nâng cao chất lượng phục vụ cho người dân và doanh nghiệp. Căn cứ Quyết định số 4029/QĐ-UBND ngày 18/11/2022 của UBND huyện về việc công nhận sáng kiến, giải pháp cấp huyện trong lĩnh vực cải cách hành chính năm 2022, UBND huyện đã triển khai việc lựa chọn các sáng kiến, giải pháp, mô hình cải cách hành chính được công nhận năm 2022 để nhân rộng áp dụng tại các cơ quan, đơn vị thuộc huyện trong năm 2023 và đạt được một số kết quả, hiệu quả như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Sáng kiến "*Sử dụng tờ rơi tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến*" của tác giả Nguyễn Minh Thơm - Công chức Văn phòng - Thống kê, UBND xã Trung Nam

a) Thực trạng:

Sáng kiến "*Sử dụng tờ rơi tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến*" đang được triển khai trên địa bàn toàn huyện.

Thực hiện dịch vụ công trực tuyến mang lại nhiều lợi ích cho người dân, doanh nghiệp có thể kết nối dễ dàng với cơ quan nhà nước thông qua môi trường mạng. Qua đó, người dân được thụ hưởng dịch vụ thuận lợi, tiết kiệm chi phí cũng như thời gian đăng ký, làm các thủ tục hành chính đặc biệt là tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà từ những cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính, giúp cơ quan nhà nước giảm tải được áp lực công việc, giải quyết công việc nhanh hơn, thuận tiện và khoa học. Tuy nhiên trên thực tế vẫn còn nhận thấy việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến chưa được người dân và doanh nghiệp thực sự quan tâm. Nhận thấy vấn đề khó khăn đó, tác giả đã đề xuất sáng kiến ***"Sử dụng tờ rơi tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến"*** với hi vọng dần thay đổi tư duy của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính, cải thiện tỉ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ cao tại địa phương đảm bảo yêu cầu theo quy định.

b) Nội dung:

Bên cạnh các hình thức tuyên truyền về thực hiện dịch vụ công trực tuyến thông qua các loại hình như báo chí, sử dụng các phương tiện thông tin đại chúng, gồm: các đài truyền thanh, phóng sự, các tin bài trên cổng thông tin điện tử/trang thông tin điện tử của huyện, các xã, thị trấn về các lợi ích của sử dụng dịch vụ công trực tuyến thì sử dụng tờ rơi tuyên truyền là một hình thức mới mẻ và chưa áp dụng trên địa bàn huyện. Việc sử dụng tờ rơi để tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến được thiết kế theo ý tưởng của tác giả. Trong đó có các nội dung như:

+ Khái niệm về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

+ Lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

+ Quy trình nộp hồ sơ trực tuyến và các hướng dẫn để sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh, cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia.

Góp phần thực hiện thủ tục nhanh gọn, thực hiện mọi lúc mọi nơi, không phải xếp hàng, theo dõi được tiến độ giải quyết hồ sơ. Tờ rơi được thiết kế gọn gàng, nội dung dễ hiểu và niêm yết tại trụ sở của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện; tại các trung tâm văn hóa học tập cộng đồng các khu dân cư của địa phương, giúp người dân có thể tiếp cận nhanh chóng với dịch vụ. Với thiết kế tờ rơi đơn giản, dễ hiểu đã thực sự có một phần thay đổi về tư duy, nhận thức của người dân về thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

c) Hiệu quả mang lại:

- Nhờ đẩy mạnh công tác tuyên truyền, người dân đã nắm rõ hơn về quy trình, lợi ích nên người dân rất tích cực tham gia. Cũng từ đây tỉ lệ giải quyết thủ tục hành chính ở mức độ 3, 4 trên địa bàn huyện Vĩnh Linh đã tăng lên rõ rệt. Riêng trong 6 tháng đầu năm 2023, huyện Vĩnh Linh đã tiếp nhận và giải quyết tổng số 15.195 hồ sơ TTHC; trong đó tiếp nhận và giải quyết 11.064 hồ sơ của tổ chức, công dân bằng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 chiếm tỷ lệ 73%. Tăng mạnh so với cùng kì các năm trước, tỉ lệ người dân chủ động lập tài khoản, thao tác các bước được nâng cao.

- Nâng cao nhận thức của người dân, tuyên truyền sâu rộng về các lợi ích của dịch vụ công trực tuyến; tăng cường tỉ lệ tiếp nhận và giải quyết TTHC bằng dịch vụ công trực tuyến, góp phần xây dựng Chính quyền điện tử.

Tiết kiệm được các chi phí như sau:

- Chi phí về tiền: Các nội dung của tờ rơi được tích hợp đầy đủ chỉ trong một tờ, 02 trang. Thay vì in ấn các pano, áp phích, tổ chức các cuộc họp, hội nghị các hình thức khác có nhiều chi phí hơn thì tuyên truyền bằng tờ rơi sẽ hiệu quả, tiết kiệm và giúp người dân dễ dàng tiếp cận hơn.

- Chi phí về thời gian: Thay vì người dân, doanh nghiệp tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến thông qua các kênh thông tin như: Trang/cổng thông tin điện tử; trang web tìm kiếm (có thể có nhiều nội dung khác nhau); các trang mạng xã hội; đường dây nóng; thông qua sự hướng dẫn, chỉ dẫn của CBCC thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính…thì việc tiếp cận thông tin qua các tờ rơi sẽ dễ dàng, nhanh chóng, tiết kiệm thời gian và thiết thực hơn với đời sống Nhân dân.

- Chi phí về nhân lực: Đầu mối của các Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã thực hiện việc in ấn, dán tại Bộ phận một cửa của đơn vị, phòng ban và giao các tờ rơi đến các cơ quan hành chính khác trên địa bàn; đến các Trưởng thôn, khu phố để thực hiện tuyên truyền đến từng người dân. Việc thực hiện chỉ thực hiện 01 lần/năm. Do đó số lượng người thực hiện không nhiều, xem đây là nhiệm vụ chung của toàn bộ hệ thống chính trị trên địa bàn trong việc nâng cao công tác cải cách hành chính của huyện.

2. Sáng kiến, giải pháp: *"Bộ phận Một cửa xã Vĩnh Hòa hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai"* của tác giả Lê Thanh Hùng - Công chức Tư pháp - Hộ tịch, UBND xã Vĩnh Hòa

a) Thực trạng

Sáng kiến, giải pháp: *"Bộ phận Một cửa xã Vĩnh Hòa hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai"* được áp dụng tại UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

Trong năm qua, các thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến lĩnh vực đất đai ngày càng tăng, tình trạng chuyển nhượng, tặng cho, chuyển đổi, tách thừa quyền sử dụng đất, thừa kế…. ngày càng sôi động gây hiện tượng "sốt đất" trên thị trường bất động sản. Trong khi đó các TTHC ngày càng chặt chẽ, quy định pháp luật ngày càng được thắt chặt nên ảnh hưởng không nhỏ đến việc thực hiện các thủ tục trên. Một số văn bản, hướng dẫn liên quan đến TTHC trong lĩnh vực đất đai thay đổi, người dân không nắm bắt kịp dẫn đến hồ sơ bị thiếu, bị trả về ảnh hưởng rất lớn đến kinh tế người dân như phải đi lại, phải thay đổi nội dung hợp đồng giao dịch cho phù hợp với quy định pháp luật. Để đạt được kết quả liên quan đến TTHC trong lĩnh vực đất đai thì có nhiều cơ quan thực hiện, việc đi lại để liên hệ làm việc cũng như mặt pháp lý khi người dân cần thực hiện thì gặp không ít khó khăn. Sự hiểu biết pháp luật về đất đai của người dân bị hạn chế, không am hiểu tường tận về thực hiện các TTHC liên quan đến lĩnh vực đất đai.

Tác giả đề xuất sáng kiến, giải pháp *"Bộ phận Một cửa xã Vĩnh Hòa hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai"* với mong muốn góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả, phục vụ Nhân dân; cải thiện môi trường làm việc, giúp giảm chi phí, tiết kiệm thời gian cho

người dân; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, góp phần hoàn thiện nền hành chính, từ đó tăng cường lòng tin của Nhân dân đối với bộ máy Nhà nước.

b) Nội dung

Ngoài nhiệm vụ của công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận một cửa - viết tắt BPMC), công chức Tư pháp và công chức Địa chính xây dựng liên kết việc hỗ trợ tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc soạn hợp đồng, giao dịch, giải thích các quy định của pháp luật liên qua đến lĩnh vực đất đai. Hướng dẫn cụ thể các loại giấy tờ cần thiết, số lượng giấy tờ tài liệu phải cung cấp, tạo một quy trình phối hợp giữa công chức Tư pháp - Hộ tịch và công chức Địa chính - Xây dựng được (phân công tại BPMC) trong việc thực hiện các thủ tục liên quan đến lĩnh vực đất đai. Việc người dân lựa chọn UBND cấp xã thực hiện các TTHC liên quan đến đất đai có thể điện thoại đến BPMC cấp xã và được hướng dẫn cụ thể, đồng thời chụp các giấy tờ theo quy định gửi BPMC thông qua các ứng dụng Zalo, Messenger, Gmai…để có cơ sở soạn dự thảo hợp đồng giao dịch và gửi lại cho người dân kiểm tra lại các thông tin về các bên giao dịch, về số, thửa đất, diện tích … và hẹn ngày đến UBND cấp xã ký xác nhận các hợp đồng, giao dịch (HĐGD). Sau khi ký xong, người dân nộp lệ phí chứng thực hợp đồng, giao dịch; ủy quyền cho Công chức địa chính xây dựng xã nhận hồ sơ đã được chứng thực, nộp hồ sơ tại BPMC huyện, nộp thuế thay cho người dân. Khi có kết quả, Công chức địa chính xã nhận về và liên hệ cho người dân đến BPMC nhận kết quả.

c) Hiệu quả mang lại

Giúp người dân thực hiện việc chứng thực HĐGD không phải đi lại nhiều lần. (người dân có quyền lựa chọn Văn phòng công chứng xa hơn so với nơi cư trú). Hướng dẫn, tư vấn đúng quy định pháp luật về thành phần hồ sơ, cơ sở pháp lý, thời gian xử lý, lệ phí và quy trình xử lý công việc cho người dân biết. Thuận tiện cho người dân thực hiện các công việc, các giao dịch trong lĩnh vực đất đai. Việc chọn Văn phòng công chứng hay chứng thực tại UBND cấp xã đều có giá trị pháp lý như nhau trong khi tại UBND cấp xã người dân được hướng dẫn, giải thích cụ thể hơn, các thông tin về giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và các thông tin khác liên quan được kiểm tra nhanh chóng và chính xác hơn.

Tiết kiệm các chi phí như sau:

- Chi phí về tiền: Với sự hỗ trợ khi thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã sẽ là một sự lựa chọn có lợi cho người dân khi thực hiện các thủ tục liên quan đến các hợp đồng, giao dịch đất đai. Tiết kiệm hơn so với việc lựa chọn thực hiện tại Văn phòng Công chứng. Các quy định về phí, lệ phí của các TTHC đất đai đều được quy định cụ thể và niêm yết công khai tại các trụ sở UBND cấp xã. Mức phí, lệ phí thấp hơn so với việc người dân thực hiện tại Văn phòng Công chứng. Với sự hướng dẫn, tư

vấn về các vấn đề liên quan đến đất đai của công chức BPMC sẽ giúp người dân thuận tiện, hiểu rõ hơn, đặc biệt hạn chế photo, chứng thực số lượng các hồ sơ, giấy tờ không cần thiết trong thành phần hồ sơ, hạn chế việc đi lại, mức phí, lệ phí được niêm yết công khai, cụ thể tại BPMC cấp xã.

- Chi phí về thời gian: Người dân chỉ cần đến UBND xã hai lần là có kết quả thủ tục hành chính liên quan đến đất đai. (đến BPMC hướng dẫn/cung cấp thông tin; đến BPMC nhận kết quả). So với việc không thực hiện việc hỗ trợ cho người dân thì người dân phải nhiều lần liên hệ với nhiều cơ quan có thẩm quyền (UBND cấp xã hoặc Văn phòng Công chứng, Văn phòng đăng ký đất đai, Bộ phận một cửa UBND huyện, Cơ quan thuế, …) để thực hiện từng công việc cụ thể rất mất thời gian, công sức.

- Chi phí về nhân lực: Các cán bộ, công chức được phân công tại các BPMC thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn theo từng ngành, lĩnh vực thường xuyên tại cơ quan, đơn vị.

3. Sáng kiến, giải pháp: "*Một số biện pháp nhằm triển khai đồng bộ, hiệu quả hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số trong thực hiện nhiệm vụ tại UBND xã Vĩnh Long*" của tác giả Nguyễn Thị Kim Oanh, Công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã Vĩnh Long

Sáng kiến, giải pháp: "*Một số biện pháp nhằm triển khai đồng bộ, hiệu quả hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số trong thực hiện nhiệm vụ tại UBND xã Vĩnh Long"* đang được triển khai trên địa bàn toàn huyện.

a) Thực trạng

Cách mạng Công nghiệp lần thứ Tư 4.0 đánh dấu sự ra đời của một loạt các công nghệ mới, ảnh hưởng đến nền kinh tế và xã hội. Với mục tiêu thực hiện cải cách hành chính gắn liền với khoa học công nghệ trong quản lý Nhà nước, đòi hỏi việc quản lý Nhà nước phải đổi mới, hiện đại, tinh gọn, nhanh chóng, hiệu quả. Một trong những giải pháp nâng cao công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử hiện nay chính là ứng dụng công nghệ, làm việc từ xa, trao đổi thông tin, trình ký, gửi nhận văn bản qua mạng. Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh sau khi được chính thức được đưa vào sử dụng đã cơ bản đáp ứng các yêu phục vụ các hoạt động hành chính nhà nước. Tính đến nay, các yêu cầu chung đã hoàn thiện, hệ thống quản lý văn bản và điều hành đã nâng cấp phiên bản mới đáp ứng được các yêu cầu đặc thù của tỉnh. Huyện Vĩnh Linh cũng cơ bản thực hiện tốt việc triển khai thực hiện trao đổi văn bản qua phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số và dần trở thành một công cụ không thể thiếu trong quá trình quản lý và điều hành của cơ quan Nhà nước.

Tuy nhiên, việc khai thác và phát huy tối đa những tiện ích của hệ thống còn nhiều hạn chế. Vẫn còn một số văn bản: ký tay, scan đóng dấu sao y đối với các

văn bản quy định sử dụng hai chữ ký số trong phát hành, gửi, nhận văn bản điện tử. Để nghiên cứu và đưa ra những giải pháp hữu hiệu trong triển khai thực hiện, tác giả đề xuất sáng kiến "*Một số biện pháp nhằm triển khai đồng bộ, hiệu quả hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số trong thực hiện nhiệm vụ tại Uỷ ban Nhân dân xã Vĩnh Long".*

b) Nội dung

Các biện pháp tác giả đề xuất nhằm triển khai đồng bộ, hiệu quả hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số trong thực hiện nhiệm vụ tại Uỷ ban Nhân dân xã Vĩnh Long như sau:

- Ban hành công văn về việc yêu cầu gửi, nhận văn bản và theo dõi bút phê của lãnh đạo.

Muốn một công việc đi vào nề nếp, trở thành thói quen và áp dụng chung cho tập thể thì đòi hỏi phải có văn bản chỉ đạo. UBND xã đã ban hành nhiều văn chỉ đạo về việc yêu cầu gửi, nhận văn bản và theo dõi bút phê của lãnh đạo. Các văn bản này đã nêu ra được lợi ích của việc sử dụng phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số; sự cần thiết của việc sử dụng đồng bộ, hiệu quả phần mềm trong quá trình trao đổi văn bản giữa các cấp; quan trọng nhất là đã đưa ra "*chế tài xử lý"* đối với CBCC không thực hiện xử lý văn bản qua mạng, là một trong những căn cứ đánh giá CBCC cuối năm. Chính vì vậy, tỷ lệ CBCC sử dụng phần mềm ngày càng tăng và đạt hiệu quả.

- Công chức Văn phòng - Thống kê phải thay đổi suy nghĩ, thói quen, sử dụng hiệu quả phần mềm, ký số trước, sau đó "cầm tay chỉ việc" cho CBCC xã.

Công tác tuyên truyền về CCHC, ứng dụng chữ ký số và gửi nhận văn bản qua mạng được thực hiện thường xuyên, trong mọi thời gian và không gian. Là công chức phụ trách cải cách hành chính cấp xã, đòi hỏi Công chức Văn phòng - Thống kê phải thay đổi thói quen xử lý công việc truyền thống trước đây. Thay vào đó phải học hỏi, trao đổi kinh nghiệm từ các xã làm tốt, từ cấp trên để thành thạo việc sử dụng phần mềm, ký số. Trực tiếp hướng dẫn 3-5 CBCC xã thành thạo việc gửi, nhận văn bản và theo dõi bút phê qua mạng, sẵn sàng xử lý và hướng dẫn lại cho những người chưa thành thạo. Việc này sẽ mất thời gian và có thể phải hướng dẫn nhiều lần cho một bộ phận CBCC. Tuy nhiên, CBCC xã sẽ dần thay đổi thói quen và biết cách sử dụng thành thạo phần mềm, đem đến hiệu quả giải quyết công việc sau này cao hơn.

- Nâng cấp đường truyền mạng, hệ thống máy vi tính các bộ phận.

Để thực hiện có hiệu quả việc ký số và gửi nhận văn bản qua mạng cần phải thường xuyên kiểm tra đường truyền mạng, hệ thống máy vi tính các bộ phận. Nếu phát hiện có hư hỏng, đường truyền kém hay bất kỳ vấn đề gì liên quan đến

máy móc, thiết bị phải đề xuất sữa chữa ngay để đảm bảo thông suốt trong quá trình xử lý công việc.

- Bộ phận Văn thư chỉ thực hiện vào số đối với các văn bản được lãnh đạo ký số gửi qua mạng.

Bộ phận Văn thư thực hiện song song việc vào sổ, đóng dấu và chuyển văn bản trên hệ thống và vào sổ, đóng dấu và ban hành văn bản thông thường nhằm quản lý tốt việc vào sổ văn bản.

- Thường xuyên liên hệ với cán bộ phụ trách lĩnh vực Cải cách hành chính cấp trên và Trung tâm tin học tỉnh để kịp thời xử lý các vấn đề vướng mắc.

Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc có nhiều ứng dụng và nhiều vấn đề xảy ra khi sử dụng. Do đó, đầu mối CCHC cần thông tin cho CBCC cấp xã biết và sẵn sàng hỗ trợ khi xảy ra vấn đề. Nếu vượt quá khả năng cần nhanh chóng liên hệ trực tiếp cán bộ phụ trách lĩnh vực Cải cách hành chính cấp trên hoặc Trung tâm tin học tỉnh để kịp thời xử lý các vấn đề vướng mắc. Nếu để kéo dài sẽ gây ảnh hưởng đến tiến độ công việc.

- Tham mưu lãnh đạo hạn chế bút phê giao việc trực tiếp cho CBCC (trừ văn bản đến đường bưu điện, văn bản mật,..).

Nếu như trước đây, lãnh đạo thường xuyên in văn bản cấp trên gửi đến hoặc do đơn vị ban hành rồi bút phê giao việc thủ công, đưa văn thư giao các bộ phận, thì nay hầu hết các văn bản đến và văn bản đi của đơn vị đều được bút phê giao việc qua mạng, vừa tiết kiệm giấy, tiết kiệm thời gian và các bộ phạn được giao việc tiếp nhận thông tin nhanh hơn.

- Xem đây là nhiệm vụ trọng tâm năm, quý, tháng; đưa nội dung ứng dụng hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, chữ ký số vào các phiên giao ban cơ quan hàng tháng và làm căn cứ đánh giá chất lượng CBCC hàng năm.

Hàng tháng, tại các phiên họp thường kỳ của cơ quan, đưa nội dung này vào thảo luận và đánh giá tại phiên họp. Sau phiên họp, trong nội dung kết luận của lãnh đạo đều đưa ký số và theo dõi, lưu trữ.

c) Hiệu quả mang lại

Triển khai thực hiện các nội dung sáng kiến của tác giả Nguyễn Thị Kim Oanh, UBND huyện đã đề nghị các phòng ban, đơn vị sự nghiệp thuộc huyện; UBND các xã, thị trấn trên địa bàn nghiên cứu và áp dụng tại cơ quan, đơn vị mình. Kết quả: Việc ứng dụng hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, chữ ký số đã đáp ứng kịp thời nhu cầu cấp thiết của cơ quan nhà nước các cấp trong việc đảm bảo xác thực và bảo mật thông tin phục vụ lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành. Việc phổ biến, tuyên truyền và hướng dẫn sử dụng chữ ký số đã khiến số lượng văn bản điện tử có chữ ký số được trao đổi, gửi nhận trên môi trường mạng giữa các cơ quan nhà nước với nhau đạt tỷ lệ cao. Cụ thể là: Tỷ lệ các cơ quan

chuyên môn cấp huyện triển khai ứng dụng phần mềm quản lý, điều hành do UBND tỉnh quy định áp dụng đạt 100%. Tỷ lệ các đơn vị hành chính cấp xã triển khai ứng dụng các phần mềm quản lý, điều hành do UBND tỉnh quy định áp dụng đạt 100%. Triển khai tiếp nhận, xử lý, phát hành, quản lý văn bản điện tử và lập hồ sơ công việc trên môi trường mạng toàn huyện đạt trên 90%; Tỷ lệ văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử ngày càng được nâng cao.

Tiết kiệm các chi phí như sau:

- Chi phí về tiền: Việc triển khai ứng dụng hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số trong hoạt động các cơ quan nhà nước đã góp phần giảm đáng kể: về chi phí lưu trữ, tra cứu, in ấn, phát hành, gửi, nhận văn bản giấy giữa các cơ quan nhà nước (qua bưu điện) từ đó làm thay đổi tác phong, lề lối làm việc sang giải quyết công việc trên môi trường mạng.

- Chi phí thời gian: Việc ứng dụng hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, ứng dụng chữ ký số tiết kiệm thời gian xử lý công việc. Thời gian tiếp nhận, gửi văn bản được thực hiện hoàn toàn trên mạng. Thời gian trình ký, sửa văn bản, lấy số, vào sổ, phát hành, in ấn… được rút ngắn, được thực hiện theo quy trình.

- Chi phí về nhân lực: Việc thực hiện xử lý các văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng sẽ do CBCCVC thực hiện theo yêu cầu của nhiệm vụ, theo sự phân công nhiệm vụ tại các cơ quan, đơn vị.

4. Sáng kiến: "*Nâng cao vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, số hóa thành phần hồ sơ và thanh toán trực tuyến*" của tác giả Lê Thị Loan - Công chức Văn phòng - Thống kê, UBND xã Vĩnh Lâm

Sáng kiến: "*Nâng cao vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, số hóa thành phần hồ sơ và thanh toán trực tuyến*" đang được triển khai tại các xã, thị trấn trên địa bàn toàn huyện.

a) Thực trạng tại xã

Thực hiện theo chương trình chuyển đổi số quốc gia và các văn bản hướng dẫn của tỉnh, huyện, UBND xã Vĩnh Lâm đã ban hành quyết định thành lập các Tổ công nghệ số cộng đồng. Tổ công nghệ số cộng đồng là lực lượng mang tính huy động sức mạnh toàn dân, ở gần dân, sát dân và là cánh tay nối dài của Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số từ tỉnh, huyện, xã đến thôn. Việc đưa nền tảng số, công nghệ số, kỹ năng số đến người dân thông qua tổ công nghệ số cộng đồng sẽ góp phần thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia.

Thành viên tổ công nghệ số cộng đồng được bồi dưỡng, tập huấn, cung cấp thông tin về các chủ trương, chính sách, pháp luật liên quan đến chuyển đổi số; hướng dẫn cài đặt, sử dụng nền tảng số, công nghệ số, kỹ năng số. Cho nên, việc huy động thành viên tô công nghệ số cộng đồng tham gia tập huấn, nâng cao kỹ

năng ứng dụng công nghệ thông tin liên quan đến công tác cải cách hành chính để giới thiệu, hướng dẫn, triển khai các biện pháp khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến nhằm tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của xã là việc làm hết sức cần thiết. Theo thống kê từ phần mềm một cửa điện tử, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên địa bàn xã đã được cải thiện đáng kể, tuy nhiên tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì lại rất thấp. Để giải quyết vấn đề này cần huy động các thành viên của tổ công nghệ số cộng đồng vào cuộc để hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, số hóa thành phần hồ sơ và hướng dẫn thanh toán trực tuyến đề góp phần nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ TTHC của huyện.

b) Nội dung

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp xã: Tổ công nghệ số cộng đồng phối hợp đội xung kích hỗ trợ bộ phận một cửa giúp người dân đã đến trực tiếp tại trụ sở UBND cấp xã.

- Tại mỗi đơn vị thôn: Hoạt động của Tổ thực hiện theo chỉ đạo của trưởng thôn là Tổ trưởng, đảm bảo mỗi buổi làm việc đều có ít nhất 02 thành viên của Tổ trực tại nhà văn hóa thôn để hướng dẫn, hỗ trợ cho người dân.

- Tham gia tập huấn kiến thức, kỹ năng cho các tổ công nghệ số cộng đồng. Nội dung tập trung vào tuyên truyền chủ trương, định hướng chuyển đổi số; sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; số hóa hồ sơ TTHC; tạo lập tài khoản thanh toán; sử dụng kỹ năng bảo đảm an toàn ở mức cơ bản để người dân khi tham gia môi trường mạng. Cùng với đó, mỗi thành viên tổ công nghệ số cộng đồng phải tự nghiên cứu, luôn có tư duy đổi mới và sẵn sàng tham gia, ứng dụng công nghệ trước khi trở thành tuyên truyền viên đưa công nghệ số đến người dân.

c) Hiệu quả mang lại

- Đến nay, UBND huyện triển khai thành lập 149/149 tổ công nghệ số cộng đồng thôn và 18 tổ công nghệ số cộng đồng xã, thị trấn. Đã tổ chức hội nghị công bố quyết định ra mắt tổ công nghệ số, phối hợp các đơn vị tập huấn cho thành viên tổ công nghệ số trong đó tập trung việc tuyên truyền nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ TTHC. Các tổ đã đi vào hoạt động thông qua nhóm zalo để tuyên truyền, hướng dẫn toàn dân sử dụng kênh zalo chuyển đổi số và khai thác nguồn tài liệu tổ công nghệ số cộng đồng của Bộ Thông tin và Truyền thông. Đây được xem là một trong những hình thức tuyên truyền mới, đa dạng trong hình thức truyền thông, góp phần đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn huyện. Tỉ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ của toàn huyện trong 6 tháng đầu năm 2023 tăng mạnh, đạt gần 60% (tăng mạnh so với cùng kì năm 2022 đạt 16%).

- Các tổ công nghệ số đã và đang tập trung tuyên truyền để người dân nâng cao nhận thức về chuyển đổi số và phổ cập kỹ năng số đến người dân tạo bước chuyển biến trong Nhân dân, góp phần xây dựng Nhà nước của dân, do dân, vì dân phục vụ.

5. Sáng kiến *"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"* của tác giả Võ Thị Thu – Công chức Tư pháp - Hộ tịch, UBND xã Vĩnh Thái

Sáng kiến *"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"* đang được triển khai áp dụng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện.

a) Thực trạng

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. Phần lớn BPMC 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... (quy định tại Điều 15, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

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 tình hình đó tác giả đề xuất sáng kiến *"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"*.

b) Nội dung

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, tuy nhiên đến nay hầu hết UBND các cấp chỉ triển khai niêm yết trên Trang/Cổng 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. 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.

Quy trình tạo mã QR Code niêm yết TTHC

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 coppy 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 tận 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.

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).

c) Hiệu quả mang lại

Sau khi triển khai thí điểm tại UBND xã Vĩnh Thái, UBND huyện đã yêu cầu BPMC cấp huyện, cấp xã trên địa bàn nghiên cứu triển khai thực hiện. Thực hiện 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 tại UBND cấp xã, cấp 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 trực trực tuyến. Sau thời gian ngắn áp dụng có thể thấy người dân rất hào hứng, chủ động truy cập tra cứu với mã QR Code. Huyện 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 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.

Tiết kiệm được các chi phí như sau:

- Chi phí về tiền: Thay vì niêm yết thông tin TTHC bằng bảng niêm yết và niêm yết bằng giấy tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thì chỉ cần niêm yết các TTHC bằng mã QR code, tiết kiệm chi phí in ấn, sửa đổi, bổ sung.

- Chi phí về thời gian: Thực hiện TTHC có thể sử dụng điện thoại thông minh có kết nối Internet để quét mã QR-code giúp tra cứu nhanh thông tin về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC (bao gồm tất cả TTHC nộp hồ sơ trực tuyến đối với trên Cổng dịch vụ công của tỉnh).

- Chi phí về nhân lực: Việc thực hiện tạo mã QR code, hướng dẫn sử dụng, thao tác, niêm yết sẽ do CBCCVC thực hiện theo yêu cầu của nhiệm vụ, theo sự phân công nhiệm vụ tại các cơ quan, đơn vị.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH ÁP DỤNG CÁC SÁNG KIẾN

05 sáng kiến nói trên là những sáng kiến được UBND huyện yêu cầu triển khai, áp dụng tại các phòng ban, đơn vị sự nghiệp; UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện về cơ bản đạt được những kết quả nhất định, tính khả thi và hiệu quả cao. Tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế trong công tác triển khai như:

- Một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện việc áp dụng các sáng kiến được nhân rộng trên địa bàn do sự phù hợp với tình hình thực hiện nhiệm vụ, chức năng thuộc các lĩnh vực tương ứng của đơn vị.

- Việc thành lập tổ công nghệ số cộng đồng mới được thành lập, chưa phát huy hiệu quả. Tại các xã miền núi, nhiều thành viên trong tổ do điều kiện khó khăn nên chưa tự trang bị cho mình các thiết bị thông minh. Mặt khác, hiện

chưa có cơ chế, chính sách hỗ trợ hoạt động nên các tổ công nghệ số cộng đồng hoạt động trên tinh thần tự nguyện, vì vậy phần nào cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động.

- Kinh phí cho hoạt động áp dụng sáng kiến còn hạn hẹp nên việc triển khai còn gặp nhiều khó khăn.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

- Các phòng ban, đơn vị sự nghiệp, UBND các xã, thị trấn tiếp tục nghiên cứu các giải pháp, mô hình đẩy mạnh CCHC có hiệu quả áp dụng tại cơ quan, đơn vị mình. Tìm hiểu và đề xuất các sáng kiến mới trong triển khai công tác CCHC góp phần nâng cao chỉ số CCHC của huyện.

- Thủ trưởng cơ quan cần quan tâm, bố trí kinh phí để hoạt động triển khai áp dụng sáng kiến có hiệu quả.

- Báo cáo kết quả áp dụng sáng kiến được nhân rộng trên địa bàn huyện lồng ghép vào báo cáo CCHC của các cơ quan, đơn vị gửi về UBND huyện *(qua Phòng Nội vụ)*. Riêng các xã Trung Nam, Vĩnh Long, Vĩnh Hòa, Vĩnh Lâm, Vĩnh Thái, thị trấn Hồ Xá, Cửa Tùng báo cáo kết quả áp dụng trong năm 2023 các sáng kiến được công nhận sáng kiến CCHC cấp huyện về UBDN huyện *(qua Phòng Nội vụ)* tổng hợp trước ngày **15/11/2023.**

Trên đây là báo cáo kết quả áp dụng sáng kiến được nhân rộng trên địa bàn huyện 6 tháng đầu năm 2023./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Chánh VP, PCVP huyện;
- Các phòng ban, đơn vị sự nghiệp thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn
- Lưu: VT, NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Thái Văn Thành