

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÀI THAM DỰ CUỘC THI

**“Tìm kiếm sáng kiến, giải pháp, mô hình đẩy mạnh
cải cách hành chính huyện Vĩnh Linh năm 2023”**

1. Thông tin về người tham gia dự thi:

- Họ và tên: LÊ THỊ LOAN
- Chức vụ: Công chức Văn phòng- Thống kê
- Đơn vị: UBND xã Vĩnh Lâm

2. Nội dung sáng kiến, giải pháp:

- **Tên sáng kiến, giải pháp:** “*Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện các thao tác nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã*”.

- **Lí do lựa chọn, đề xuất:**

Với mục tiêu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính, hướng tới xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số theo chủ trương mà Đảng và Nhà nước đã đề ra, 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 thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến đến toàn thể cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Tuy nhiên, theo thống kê tình hình số hoá hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử motcua.quangtri.gov.vn, từ ngày 15 tháng 12 năm 2021 đến ngày 14 tháng 12 năm 2022 thì tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận chỉ đạt 5,67% (93 hồ sơ/1.639 hồ sơ tiếp nhận mới), tỷ lệ số hoá kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đạt 18,84% (306 hồ sơ/1.624 hồ sơ đã giải quyết), chưa đạt so với chỉ tiêu huyện đề ra. Đồng thời, chưa phát sinh hồ sơ thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ tiếp nhận có quy định nghĩa vụ tài chính. Những tồn tại, hạn chế này đã làm mất đi các tiêu chí Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử, Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử, Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến và Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trong quá trình chấm điểm xác định Chỉ số Cải cách hành chính xã.

Nhằm thực hiện tốt Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 24 tháng 02 năm 2023 của UBND xã Vĩnh Lâm về việc Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong

công tác cải cách hành chính xã năm 2022 và yêu cầu cấp thiết đặt ra để nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính xã là cần phải trực tiếp cầm tay chỉ việc, hỗ trợ người dân để người dân nắm bắt được quy trình nộp dịch vụ công trực tuyến, số hoá thành phần hồ sơ và hướng dẫn cách thanh toán phí, lệ phí 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 dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã*” để giải quyết vấn đề nêu trên.

- Nội dung sáng kiến, giải pháp:

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 tỷ lệ hồ sơ trực tuyến có số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 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:

Thực hiện bố trí khu vực hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến tại phòng một cửa có bàn hướng dẫn và mua sắm trang thiết bị cần thiết. 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 sẽ đến bàn hướng dẫn, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã luân phiên tiến hành hỗ trợ tổ chức, công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần bằng cách cầm tay chỉ việc, hướng dẫn người dân tạo tài khoản công dân, đăng nhập tài khoản vào hệ thống Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia; scan các văn bản, giấy tờ đính kèm; hướng dẫn thực hiện các thao tác nộp hồ sơ trực tuyến, đảm bảo nộp hồ sơ trực tuyến có số hoá thành phần hồ sơ, đồng thời hướng dẫn cụ thể cách thức tiến hành thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đối với hồ sơ tiếp nhận có quy định nghĩa vụ tài chính. Trên cơ sở đó giúp công dân, tổ chức nắm được các bước thực hiện để tự thực hiện đăng nhập, tra cứu, tìm kiếm và nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến cho những lần tiếp theo mà không cần đến trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã. Trường hợp đặc biệt, đối với các đối tượng bảo trợ xã hội như người cao tuổi, người khuyết tật, công chức bộ phận một cửa sẽ trực tiếp tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến giúp người dân.

Các giải pháp, biện pháp cụ thể 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, thanh toán phí, lệ phí 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 cũng như các bước thực hiện nộp hồ sơ dịch vụ

công trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí 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 luân phiên hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán phí, lệ phí trực tuyến; giao chỉ tiêu phấn đấu số lượng hồ sơ được nộp trực tuyến có số hoá thành phần hồ sơ và thanh toán trực tuyến 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.

3. Đối tượng, phạm vi áp dụng:

“Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện thao tác nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã” là giải pháp có khả năng áp dụng rộng rãi.

Sáng kiến, giải pháp này áp dụng đối với các công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; tất cả các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Vĩnh Lâm.

Đồng thời, có thể nghiên cứu tình hình thực tế tại mỗi địa phương để nhân rộng, áp dụng sáng kiến đến tất cả các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vĩnh Linh.

4. Mục tiêu của việc áp dụng sáng kiến, giải pháp:

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh Quảng Trị. Phấn đấu đến cuối năm 2023, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ cao đạt tối thiểu 70% số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ, nhất là gia tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, đảm bảo thực hiện tốt Quyết định số 1927/QĐ-UBND ngày 28/8/2023 của UBND tỉnh Quảng Trị về ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến triển khai thí điểm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường mạng.

- Triển khai thực hiện hiệu quả kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2020-2025 theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử đạt tối thiểu 90%, tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 40%, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 40%.

5. Thực trạng trước khi áp dụng sáng kiến, giải pháp

Sau quá trình rà soát các thủ tục hành chính, tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Vĩnh Lâm, thực hiện niêm yết công khai 130 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, trong đó có 56 thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến một phần, 49 thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến toàn trình 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 Quảng Trị, từ ngày 15 tháng 12 năm 2021 đến ngày 14 tháng 12 năm 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 65,9%. Tuy nhiên, trong năm 2022, không có dịch vụ công trực tuyến toàn trình phát sinh hồ sơ online; không có hồ sơ thủ tục hành chính quy định nghĩa vụ tài chính thực hiện thanh toán trực tuyến. Đồng thời, công tác số hoá hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện kém hiệu quả, tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận chỉ đạt 5,67% (93 hồ sơ/1.639 hồ sơ tiếp nhận mới), tỷ lệ số hoá kết quả giải quyết hồ sơ đạt 18,84% (306 hồ sơ/1.624 hồ sơ đã giải quyết), chưa đạt so với chỉ tiêu huyện đề ra.

Nguyên nhân là do thói quen sử dụng hồ sơ giấy, đến nộp hồ sơ trực tiếp của người dân vẫn phổ biến; người sử dụng còn e ngại vấn đề bảo mật thông tin, tâm lý ngại thay đổi. Cơ sở vật chất, trang thiết bị còn thiếu, điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin của một số bộ phận người dân chưa cao. Chính vì thế người dân chưa tiếp cận được cách thức sử dụng hình thức dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia.

Trong năm 2022, bản thân tôi cũng đã nghiên cứu 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 hoá thành phần hồ sơ và thanh toán trực tuyến”. Đây là sáng kiến nếu áp dụng được sẽ mang lại hiệu quả cao, phát huy được vai trò cũng như nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ công nghệ số cộng đồng ở các thôn, tiết kiệm được thời gian đi lại cho người dân và giảm được áp lực công việc cho công chức chuyên môn thuộc bộ phận một cửa. Tuy nhiên, việc áp dụng sáng kiến này vào thực tiễn gặp một số khó khăn, bất cập, đó là:

Thứ nhất, việc huy động nguồn nhân lực từ các Tổ công nghệ số cộng đồng ở thôn tham gia hỗ trợ người dân một cách thường xuyên là điều khó khăn bởi vì thành viên tổ công nghệ số cộng đồng ngoài công việc ở thôn còn phải tham gia phát triển kinh tế gia đình, không thể dành thời gian trực hàng ngày để hướng dẫn người dân các quy trình, thao tác nộp hồ sơ hoặc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

Thứ hai, theo sáng kiến này, cần đầu tư máy vi tính, máy scan để phục vụ hoạt động tại điểm tiếp nhận hồ sơ ở các thôn, do đó, nhu cầu kinh phí để thực hiện sáng kiến khá cao, nguồn ngân sách xã còn hạn chế, chưa bố trí được kinh phí mua sắm trang thiết bị đảm bảo thực hiện sáng kiến.

Với những khó khăn đó, cần có giải pháp khắc phục kịp thời trong thời gian huy động được kinh phí mà vẫn hoàn thành các chỉ tiêu, nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính. Đó là huy động sự nỗ lực của từng công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã trong việc 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 phí, lệ phí trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia để người dân thấy được lợi ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dần dần thay đổi thói quen nộp hồ sơ giấy để tiếp cận với công nghệ, thực sự là con người sống trong thời đại 4.0, phấn đấu tiến tới “*giải quyết thủ tục hành chính không gặp mặt, thanh toán không dùng tiền mặt*”.

6. Hiệu quả thu được sau khi áp dụng sáng kiến, giải pháp

Từ những hạn chế, khắc phục đã được Hội đồng thẩm định Chỉ số Cải cách hành chính huyện Vĩnh Linh chỉ ra trong quá trình chấm điểm năm 2022, đồng thời thực hiện Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 24 tháng 02 năm 2023 của UBND xã Vĩnh Lâm về việc Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính xã năm 2022, bản thân với vai trò là công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã, là cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính đã sớm nghiên cứu, đề xuất sáng kiến “*Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện thao tác nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã*” từ tháng 4 năm 2023 và đã được Hội đồng Khoa học sáng kiến xã công nhận tại Quyết định số 81/QĐ-HĐKHSK ngày 02 tháng 6 năm 2023.

Việc áp dụng sáng kiến vào hoạt động thực tế của địa phương đang còn thiếu về cơ sở vật chất và trang thiết bị, tuy chỉ mới huy động được sự hưởng ứng tích cực của các công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã nhưng với phương châm hoạt động “*Tận tụy- Nhiệt tình- Đúng luật- Hiệu quả*”, bước đầu đã gặt hái những kết quả đáng khích lệ.

Trước hết, đó là sự thay đổi thể hiện qua các con số: Tính từ ngày 15/6/2023 đến ngày 15/9/2023, theo thống kê trên các phần mềm một cửa điện tử, khai sinh điện tử, hộ tịch điện tử, chứng thực điện tử, số hồ sơ tiếp nhận dịch vụ công trực tuyến đã tăng lên rõ rệt: 409 hồ sơ/502 hồ sơ tiếp nhận mới, đạt tỷ lệ 81,5% (tỷ lệ này trong 6 tháng đầu năm đạt 63%). Trong 6 tháng đầu năm, không có hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, đến nay, đã phát sinh 19 hồ sơ thuộc 02 thủ tục hành chính lĩnh vực bảo trợ xã hội thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hoàn toàn trên môi trường mạng. Đặc biệt là tỷ lệ số hoá hồ

sơ thủ tục hành chính tăng lên vượt bậc: Số hồ sơ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ 494 hồ sơ/502 hồ sơ tiếp nhận mới, đạt tỷ lệ 98,4%; Số hồ sơ số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 480 hồ sơ/482 hồ sơ đã giải quyết, đạt tỷ lệ 99,6%. Số hồ sơ thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia 96 hồ sơ/356 hồ sơ tiếp nhận có quy định nghĩa vụ tài chính, đạt tỷ lệ 27%.

Việc công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã hướng dẫn người dân tạo tài khoản công dân, thực hiện các thao tác trên máy tính, máy điện thoại thông minh đã giúp người dân gỡ bỏ tâm lý ngại khó, có thêm kiến thức, tiếp cận với công nghệ, làm quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Nhiều công dân trẻ nắm bắt nhanh, hiểu rõ dịch vụ công trực tuyến mang đến tiện ích cho người dân, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại thủ tục hành chính, từ đó cũng là kênh tuyên truyền hiệu quả, tạo sự lan toả mạnh về lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt sâu rộng đến nhân dân. Đến nay, nhiều người dân đã hiểu lợi ích của việc nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến nên đồng thuận tham gia; nhiều người dân chủ động gửi hồ sơ, theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính qua mạng tại nhà.

Trong quá trình thực hiện sáng kiến cũng góp phần nâng cao tỷ lệ công dân trong xã đã kích hoạt tài khoản định danh điện tử, tỷ lệ công dân có tài khoản trên cổng dịch vụ công quốc gia, tỷ lệ công dân có tài khoản giao dịch thanh toán tại ngân hàng, đồng thời song song với quá trình hỗ trợ công dân sẽ được biết về tài liệu hướng dẫn sử dụng các quy trình liên quan đến dịch vụ công trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến để thực hiện khi có nhu cầu mà không cần phải đến lại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, từ đó tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại cho công dân.

Qua đó, ta có thể thấy rằng, giải pháp “*Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện thao tác nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã*” có tính khả thi cao, trong thời gian tới cần bố trí thêm kinh phí để hoàn thiện các điều kiện cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả triển khai thực hiện sáng kiến, giải pháp nói trên.

7. Dự trù kinh phí để triển khai áp dụng sáng kiến, giải pháp

Để sáng kiến “*Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện thao tác nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã*” thực sự áp dụng có hiệu quả cần bố trí kinh phí để thực hiện mua sắm cơ sở vật chất, trang thiết bị như sau:

- 01 máy vi tính để truy cập vào các trang web thực hiện quy trình dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến: 8.000.000 đồng.

- 01 máy scan phục vụ việc số hoá thành phần hồ sơ: 10.000.000 đồng.

- 01 bộ bàn ghế phục vụ cho công dân và công chức ngồi thực hiện các quy trình nói trên (Bàn hướng dẫn): 2.000.000 đồng.

Tổng kinh phí dự kiến: 20.000.000 đồng.

- Ngoài ra, phát sinh thêm chi phí in ấn tài liệu, tờ rơi hướng dẫn quy trình nộp dịch vụ công trực tuyến, đối với tờ rơi hướng dẫn thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đã được Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh cung cấp.

8. Kết luận:

Qua quá trình phân tích thực trạng công tác cải cách hành chính tại địa phương và đánh giá kết quả thu được trong thời gian vừa qua, việc áp dụng sáng kiến, giải pháp “*Trực tiếp hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện thao tác nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã*” đã dần tạo nhận thức và thói quen sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, từ đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước, nâng cao chỉ số cải cách hành chính tại địa phương cũng như triển khai xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số.

Trong thời gian áp dụng sáng kiến từ tháng 6 năm 2023 cho đến nay, bản thân thấy rằng sáng kiến, giải pháp này có những ưu điểm và hạn chế cụ thể như sau:

- Về ưu điểm:

+ Sáng kiến, giải pháp đã làm thay đổi được tư duy từ “*làm thay, làm hộ*” sang “*hỗ trợ, hướng dẫn, cầm tay chỉ việc*” để nâng cao kỹ năng số cho người dân, từng bước hình thành công dân số, xã hội số, sự thay đổi này phù hợp với yêu cầu đặt ra trong thời đại mới.

+ Nguồn kinh phí mua sắm trang thiết bị, cơ sở vật chất để áp dụng sáng kiến thấp hơn so với sáng kiến trước đó nên đảm bảo tính khả thi, khả năng bố trí kinh phí để thực hiện sáng kiến cao hơn (bố trí trang thiết bị tại 01 điểm ở xã so với 07 điểm tại 07 nhà văn hoá cộng đồng thôn).

+ Sáng kiến, giải pháp có khả năng triển khai áp dụng, nhân rộng đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các xã, thị trấn trên địa bàn.

- Hạn chế: Công chức làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã ngoài công việc chuyên môn và tham gia xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực mình phụ trách còn phải luân phiên ngồi vào bàn hướng dẫn để hỗ trợ người dân, cầm tay chỉ việc từng thao tác trong quy trình ứng dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, tuyên truyền về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến,... Do đó, khối lượng công việc khá nhiều, gây áp lực về thời gian, công việc cho các công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Để nâng cao hiệu quả áp dụng sáng kiến trên thực tế, tôi xin mạnh dạn có một số kiến nghị, đề xuất sau:

+ Trong việc tạo tài khoản công dân, cần nghiên cứu xoá bỏ các trường thông tin không cần thiết nhằm tiết kiệm thời gian cho người dân và công chức thực hiện.

+ Cần bố trí kinh phí thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm cho UBND xã để đảm bảo nguồn ngân sách mua sắm trang thiết bị, máy móc phục vụ hoạt động của bộ phận một cửa xã cũng như áp dụng các sáng kiến vào thực tiễn một cách hiệu quả.

+ Đề nghị cơ quan cấp trên nghiên cứu, xây dựng và kịp thời áp dụng vào thực tiễn đề án hỗ trợ đối với bộ phận một cửa các cấp giai đoạn 2024-2025 để kịp thời bố trí kinh phí hỗ trợ mua sắm trang thiết bị, đầu tư cơ sở vật chất bộ phận một cửa và hỗ trợ phụ cấp hàng tháng cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa nhằm động viên, khích lệ, nâng cao tinh thần trách nhiệm, hiệu quả công việc, xứng đáng với những áp lực và sự cố gắng trong việc góp phần nâng cao các tỷ lệ trong cải cách thủ tục hành chính; tuyên truyền cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) và Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI).

Trên đây là nội dung sáng kiến tham dự Cuộc thi “Tìm kiếm sáng kiến, giải pháp, mô hình đẩy mạnh cải cách hành chính huyện Vĩnh Linh năm 2023”, với mong muốn mỗi sáng kiến, giải pháp đề ra sẽ góp phần chung tay nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính của huyện nhà, thi đua lập thành tích hướng đến kỷ niệm 70 năm truyền thống Vĩnh Linh (25/8/1954-25/8/2024).

Xác nhận của cơ quan, đơn vị



Vĩnh Linh, ngày 30 tháng 9 năm 2023

Người dự thi

Uoae

Uoae Chi Văn