



ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VĨNH LINH
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HIỀN THÀNH

SÁNG KIẾN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

**SỬ DỤNG VIDEO TRUYỀN THÔNG LỢI ÍCH SỬ DỤNG
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI BỘ PHẬN TIẾP
NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

NĂM 2023



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

BÀI THAM DỰ CUỘC THI

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

1. Thông tin về người tham gia dự thi:

- Họ và tên: Trần Thị Kim Huệ
- Đơn vị: UBND xã Hiền Thành

2. Nội dung sáng kiến, giải pháp:

- Tên sáng kiến, giải pháp:

Sử dụng video truyền thông lợi ích của dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã

- Lí do lựa chọn, đề xuất:

Công dịch vụ công Quốc gia là một trong những bước tiến quan trọng đánh dấu việc đổi mới đưa công nghệ vào quản lý, hỗ trợ thực hiện các giấy tờ thủ tục hành chính công. Việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và xây dựng Chính phủ điện tử.

Xác định dịch vụ công trực tuyến là một trong nhiệm vụ hàng đầu trong chương trình cải cách hành chính, để tiến tới xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, xã Hiền Thành tích cực cung ứng, tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức để thụ hưởng nhiều tiện ích, từng bước xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại.

Với hi vọng để người dân được thụ hưởng nhiều tiện ích mà dịch vụ công đem lại, người viết đề xuất sáng kiến, giải pháp “ ***Sử dụng video truyền thông lợi ích của dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã***”

- Nội dung:

1.1. Khái niệm truyền thông

Truyền thông được hiểu là quá trình trao đổi và tương tác các thông tin giữa hai hoặc nhiều người với nhau để tăng sự hiểu biết, và nhận thức. Truyền thông đơn giản là quá trình áp dụng ngôn ngữ, chữ viết, hình ảnh để tạo ra nhiều màu sắc, tác động trực tiếp tới tư duy của đối tượng truyền thông hướng tới.

2.1.2. Truyền thông về lợi ích sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Đó là quá trình trao đổi thông tin về lợi ích sử dụng dịch vụ công trực tuyến để đảm bảo mọi tổ chức, cá nhân nhận thức và hiểu biết được lợi ích sử dụng dịch vụ công nhằm góp phần tăng cường công tác kiểm soát thủ tục hành chính; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong khâu tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

1.2. Sử dụng video truyền thông lợi ích sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Video truyền thông là dùng video để tiếp thị một sản phẩm hay một dịch vụ nào đó. Mục đích là nhằm giới thiệu và quảng bá sản phẩm tới người tiêu dùng. Nhờ sự kết hợp hài hòa giữa hình ảnh, âm thanh, thông điệp và cả hiệu ứng để truyền tải một cách nhanh chóng và chính xác đến khán giả, đặc biệt là nhóm khách hàng mục tiêu.

Trong thời đại 4.0 hình thức quảng cáo bằng video luôn là một trong những loại quảng cáo hiệu quả nhất. Nhờ sự kết hợp hoàn hảo giữa hình ảnh, âm thanh và các thông tin mà video truyền thông giúp người xem có thể dễ dàng tiếp thu được những thông tin mà người cung cấp nội dung muốn truyền tải vì vậy rất dễ dàng gây dựng thương hiệu. Những video hấp dẫn cùng những câu slogan hay sẽ giúp bạn nhanh chóng lan tỏa thương hiệu. Nhận thức về thương hiệu video tốt hơn so với các bài báo và hình ảnh. Nó sẽ phá vỡ các cách làm truyền thông đem lại hiệu quả cao khi muốn giới thiệu sản phẩm.

Cụ thể ở đây, dịch vụ công trực tuyến là: dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng. Dịch vụ công trực tuyến và lợi ích dịch vụ công trực tuyến mang lại cho người dân được xem là một “sản phẩm” cần được “tiếp thị” rộng rãi.

Video truyền thông chứa các nội dung phải đảm bảo cho mọi tổ chức, cá nhân trên địa bàn nhận thức và hiểu biết được tầm quan trọng của công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong khâu tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính, những lợi ích mà dịch vụ công trực tuyến mang lại cho người dân.

Trên tinh thần đó, nội dung truyền thông tập trung vào các vấn đề sau: Tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về nội dung triển khai; Hướng dẫn công dân đăng ký tài khoản trên cổng dịch vụ công Quốc gia, tuyên truyền về lợi ích khi người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh việc truyền thông trong công tác chuyển đổi số, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Đứng trước tình hình thực tế sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương, UBND xã Hiền Thành lựa chọn sử dụng sáng kiến, giải pháp **video truyền thông lợi ích của dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã**. Dùng video truyền thông đã được xây dựng trình chiếu bằng màn hình Ti vi tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã với các nội dung như: Hướng dẫn công dân đăng ký tài khoản dịch vụ công Quốc gia; hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công; Các tiện ích mà dịch vụ công trực tuyến mang lại cho người dân.....

3. Đối tượng, phạm vi áp dụng:

Đối tượng nghiên cứu : Dịch vụ công trực tuyến

Đối tượng hướng tới: Tổ chức, công dân

Phạm vi nghiên cứu: Tại bộ phận và tiếp nhận trả kết quả xã Hiền Thành

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

Khi xã hội ngày càng phát triển việc ứng dụng công nghệ thông tin vào xử lý công việc, quản lý các thủ tục hành chính đang là xu thế tất yếu. Với Cổng dịch vụ công quốc gia đã và đang tạo ra một phương thức giao dịch điện tử hiện đại, minh bạch và rất nhiều lợi ích cho cơ quan Nhà nước và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Việc áp dụng sáng kiến, giải pháp *video truyền thông lợi ích của dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã*, người dân có thể dễ dàng tiếp cận việc khởi tạo tài khoản, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công Quốc gia một cách thuận lợi nhất. Để người dân có thể thụ hưởng những tiện ích mà dịch vụ công mang lại như: Khi người dân thực hiện nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công Quốc gia (<https://dichvucong.quangtri.gov.vn/>), tổ chức, công dân có thể đăng ký hồ sơ trực tuyến mọi lúc, mọi nơi. Chỉ sau vài thao tác đơn giản trên máy tính hoặc thiết bị di động có kết nối Internet, hồ sơ đăng ký đã được gửi tới cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; tra cứu thông tin về thủ tục, tình trạng hồ sơ nhanh chóng, thuận lợi, người sử dụng còn nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi qua đường bưu điện, người sử dụng sẽ thực hiện thanh toán phí, lệ phí, cước phí bưu chính theo quy định (nếu có).

Đối với cơ quan nhà nước, Cổng dịch vụ công trực tuyến mang lại là nền tảng, dữ liệu dùng chung cũng sẽ giúp hạn chế việc đầu tư dàn trải giúp tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, thúc đẩy quá trình cải cách hành chính. Cổng dịch vụ công Quốc gia hướng tới việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, chuyển hoạt động sử dụng hồ sơ, văn bản giấy, giao dịch trực tiếp sang hoạt động sử dụng hồ sơ, văn bản điện tử, giao dịch điện tử và cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc vào thời gian, địa giới hành chính. Từ đó, nâng cao hiệu suất, hiệu quả lao động của công chức chuyên môn tại Bộ phận và tiếp nhận và trả kết quả. Giảm chi phí văn phòng phẩm, chi phí nhân công. Tăng cường công tác kiểm soát thủ tục hành chính, công khai minh bạch trong khâu tiếp nhận, giải quyết và thanh toán trực tuyến trong giao dịch thủ tục hành chính.

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

UBND xã đã áp dụng nhiều hình thức tuyên truyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến như tổ chức lồng ghép vào các cuộc họp của cơ quan, của thôn; tổ chức lớp tập huấn chuyển đổi số, tập huấn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức cho người dân. Tuy nhiên, việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân chưa thực sự khả quan, là do một bộ phận dân cư, chủ yếu là lao động nông thôn, khả năng tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin còn thấp, mặt khác người dân vẫn chưa biết đến các lợi ích thiết thực mà dịch vụ công trực tuyến mang lại. Bên cạnh đó, công tác tuyên truyền, hướng dẫn công dân giải quyết thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công để người dân biết, hiểu, tin

và làm các thủ tục liên quan bằng phương thức điện tử còn hạn chế. Điều này đã khiến cho người dân chưa biết, chưa hiểu cách thực hiện dịch vụ công như thế nào.

Hiện nay, 150 Thủ tục hành chính được đăng tải trên công <https://dichvucong.quangtri.gov.vn/>.

Quý 1/2023, UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết 06 lĩnh vực với tổng 431 hồ sơ:

STT	Lĩnh vực	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	Bảo trợ xã hội	49	0	49	0	49	49	0	0	0	0	0
2	Chứng thực	230	145	85	0	230	230	0	0	0	0	0
3	Hộ tịch	70	70	0	0	70	70	0	0	0	0	0
4	Người có công	14	0	11	3	14	14	0	0	0	0	0
5	Phổ biến giáo dục pháp luật	9	9	0	0	9	9	0	0	0	0	0
6	Đất đai	59	0	40	19	35	35	0	0	24	24	0
Tổng cộng		431	224	185	22	407	407	0	0	24	24	0

Quý II/2023, UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết 05 lĩnh vực với tổng 347 hồ sơ:

STT	Lĩnh vực	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	Bảo trợ xã	2	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0

	hội											
2	Chứng thực	192	99	93	0	192	191	1	0	0	0	0
3	Hộ tịch	71	71	0	0	71	71	0	0	0	0	0
4	Người có công	9	0	9	0	6	6	0	0	3	3	0
5	Đất đai	73	0	46	27	53	53	0	0	20	20	0
Tổng cộng		347	170	150	27	324	323	1	0	23	23	0

Quý III/2023, UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết 05 lĩnh vực với tổng 444 hồ sơ:

STT	Lĩnh vực	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	Bảo trợ xã hội	28	0	28	0	28	28	0	0	0	0	0
2	Chứng thực	254	137	117	0	254	254	0	0	0	0	0
3	Hộ tịch	88	61	27	0	88	88	0	0	0	0	0
4	Người có công	11	0	8	3	10	10	0	0	1	1	0
5	Đất đai	63	0	43	20	39	39	0	0	24	24	0
Tổng cộng		444	198	223	23	419	419	0	0	25	25	0

Trong 2 quý năm 2023, mặc dù tổng số hồ sơ ở mức độ trực tuyến của UBND xã có tiếp nhận đạt trên 50%, nhưng đa phần là dùng tài khoản Dịch vụ công của Công chức chuyên môn ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dùng để nộp hồ sơ thay cho công dân. Như vậy, một 1 hồ sơ được tiếp nhận trên một cửa điện tử thì công chức chuyên môn tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải nhập 2 lần/ hồ sơ, dẫn đến khối lượng công việc rất lớn. Đến quý 3, khi công dịch vụ công trực tuyến tinh, tắt tính năng tùy biến trên giao diện thì bắt buộc phải nộp hồ sơ bằng chính tài khoản của công dân. Lúc đó, công chức

vừa hướng dẫn, vừa tạo tài khoản cho công dân khi đủ các điều kiện (mang theo căn cước, điện thoại) tới giao dịch các thủ tục hành chính nên ảnh hưởng tới công việc chuyên môn của công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Trong quý 3, tổng số hồ sơ trực tuyến đã giảm hẳn so với hồ sơ nộp trực tiếp tại bộ phận một cửa.

Để tổ chức, cá nhân thành thạo trong việc tạo tài khoản, nộp hồ sơ trên dịch vụ công trực tuyến, UBND xã tiến hành áp dụng sáng kiến, giải pháp ***Sử dụng video truyền thông lợi ích của dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã*** với hi vọng sẽ giúp với hi vọng để người dân được thụ hưởng nhiều tiện ích mà dịch vụ công đem lại.

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

- Với phương châm “ Mưa dầm thấm lâu”, khi truyền thông bằng video truyền thông lợi ích của dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân hiểu rõ hơn về dịch vụ công trực tuyến, lợi ích mà dịch vụ công trực tuyến mang lại. Khi người dân đã hiểu rõ những tiện ích như cách tạo tài khoản, phương thức nộp hồ sơ trên dịch vụ công trực tuyếncó phương tiện công nghệ, họ sẽ dần dần thay đổi cách làm, thậm chí họ sẽ tuyên truyền cho người thân, bà con lối xóm. Như vậy, thói quen truyền thống của người dân sẽ dần dần thay đổi. Tổ chức, cá nhân tiếp cận tốt dịch vụ công trực tuyến là góp phần hướng tới một nền hành chính hiện đại “ Công khai – Minh bạch – Trách nhiệm” . Nhằm góp phần xây dựng phát triển nền Chính quyền điện tử, Chính quyền số.

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

Dự trù kinh phí để thực hiện và áp dụng sáng kiến, giải pháp ***Sử dụng video truyền thông lợi ích của dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã***:

- Xây dựng video truyền thông: 3.500.000 (Ba triệu năm trăm nghìn đồng chẵn).
- Màn hình Ti Vi trình chiếu video (42 inch): 7.000.000 (Bảy triệu đồng chẵn).

8. Kết luận:

- Ưu điểm:

Xác định dịch vụ công trực tuyến là một khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và xây dựng Chính phủ điện tử, là một trong nhiệm vụ hàng đầu trong chương trình cải cách hành chính, để tiến tới xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số đã tạo nên sự đồng thuận lớn từ cán bộ, công chức xã.

Hệ thống trang thiết bị máy móc phục vụ cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trực tuyến đảm bảo.

Công chức chuyên môn làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã có đủ trình độ năng lực để hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Hạn chế:

Một bộ phận dân cư, chủ yếu là lao động nông thôn, khả năng tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin còn thấp. Người dân vẫn đang còn cách làm truyền thống là phải đến trực tiếp cơ quan hành chính để giao dịch các thủ tục hành chính.

Việc xây dựng và áp dụng sáng kiến liên quan đến kinh phí tổ chức, thực hiện nên trong quá trình xây dựng và áp dụng sáng kiến, giải pháp gặp khó khăn./

Vĩnh Linh, ngày 12 tháng 10 năm 2023

Xác nhận của cơ quan, đơn vị

(Ghi rõ chức vụ, ký, họ tên)



Lê Đức Kiêm

Người dự thi

(Ký, ghi rõ họ tên)

Phan Chi Kim Hue