

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ SA ĐÉC**

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

Số: /UBND-HC  
V/v triển khai và nhân rộng mô hình,  
sáng kiến hay trong công tác cải cách  
hành chính năm 2023 trên địa bàn  
thành phố Sa Đéc

Sa Đéc, ngày tháng 11 năm 2023

Kính gửi:

- Các ban, ngành Thành phố;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Thực hiện Quyết định số 1390/QĐ-UBND-HC, ngày 11 tháng 9 năm 2021 của UBND tỉnh Đồng Tháp về việc ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ Nhân dân giai đoạn 2021-2026; Quyết định số 43/QĐ-UBND-HC, ngày 09/3/2023 của Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố Sa Đéc về việc ban hành Kế hoạch thực hiện các mô hình cải cách hành chính (CCHC) với mục tiêu xây dựng chính quyền thân thiện, phục vụ nhân dân giai đoạn 2021 - 2026; Công văn số 254/UBND-HC ngày 16/3/2023 của UBND thành phố Sa Đéc về việc phê duyệt sáng kiến, giải pháp mới trong công tác CCHC năm 2023.

Để tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng, hiệu quả các tiêu chí về Chỉ số CCHC của các ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường trong thời gian tới, nhất là nhân rộng áp dụng những sáng kiến, mô hình, cách làm hay về công tác CCHC, UBND thành phố Sa Đéc gửi đến các ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường các mô hình CCHC, cách làm hay để tham khảo, nghiên cứu và vận dụng thực hiện phù hợp với tình hình thực tế tại các ban, ngành Thành phố và UBND các xã, phường.

**1. Mô hình “Máy nhận - trả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tự động”, gọi tắt là “Máy APS” (Auto Public Service)**

Mô hình “Máy nhận - trả hồ sơ Dịch vụ công trực tuyến tự động (gọi tắt là Máy APS), là mô hình mới, ứng dụng các tiện ích của công nghệ thông tin vào công tác CCHC, góp phần xây dựng chính quyền thân thiện, thực hiện chỉ tiêu chuyển đổi số, chính quyền điện tử nhằm phục vụ người dân tốt hơn; Tạo điều kiện thuận lợi trong việc kê khai, nộp hồ sơ, giúp hạn chế sai sót trong việc điền và nộp hồ sơ; tăng số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết trong ngày cho người dân, doanh nghiệp, tổ chức; Cung cấp, cập nhật đầy đủ và thường xuyên danh mục các thủ tục hành chính, hướng dẫn nộp, theo dõi, nhận kết quả giải quyết và thanh toán ngay trên cổng Dịch vụ công.

Mô hình đã tạo được nét đổi mới, sáng tạo trong thực hiện CCHC, thích ứng với chuyển đổi số, tích cực tham gia xây dựng chính quyền thân thiện, chính quyền điện tử, đô thị thông minh, góp phần đa dạng các kênh tương tác với người dân trong thực hiện CCHC. Từ đó góp phần nâng cao kết quả thực hiện các chỉ số CCHC, phục vụ nhân dân (qua đánh giá chất lượng hài lòng của người dân đối

với đơn vị hiện nay đạt 100%), từng bước thay đổi tư duy, cách nghĩ và cách làm của cán bộ, công chức và nhân dân, hình thành “công dân số”, “công dân không viết” trên địa bàn phường cũng như toàn địa bàn thành phố Sa Đéc. Phù hợp với yêu cầu đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số, khi hiện tại thành phố Sa Đéc đang từng bước triển khai cấp chữ ký số cho cán bộ, công chức và người dân thì việc người dân tự nhập thông tin hồ sơ, tự ký số và nộp hồ sơ trên máy là điều cần phải áp dụng thực hiện để từng bước thay đổi thói quen nộp hồ sơ theo kiểu cũ, truyền thống. Bước đầu đã ghi nhận nhiều phản hồi tích cực của người dân thể hiện sự đồng thuận và đánh giá tốt về mô hình mới này. Đây là những tín hiệu khả quan cho thấy rằng mô hình sẽ hoạt động hiệu quả, bền vững và phát triển trong thời gian tới, có thể phục vụ và đáp ứng tốt nhu cầu của người dân, cũng như thực hiện công tác tuyên truyền cải cách hành chính, chuyển đổi số tại địa phương.

## **2. Mô hình “Đội hỗ trợ dịch vụ công miễn phí”**

Mô hình nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong việc kê khai, nộp hồ sơ, tạo tài khoản công dân trực tuyến cùng các nội dung khác liên quan, qua đó, giúp hạn chế sai sót và mất thời gian của cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ thực hiện các thủ tục trực tuyến. Đồng thời, nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Đội có nhiệm vụ trực thường xuyên tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường (theo dõi qua bảng phân công), đồng thời thực hiện hỗ trợ việc tạo tài khoản VNeID, kê khai thông tin, nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí liên quan xuyên suốt 24/7 tại bộ phận Một cửa phường, qua số đường dây nóng hỗ trợ (Hotline), qua mạng xã hội (Zalo, Facebook...) và trực tiếp tận nhà đối với các đối tượng có hoàn cảnh khó khăn, yếu thế (người cao tuổi, các đối tượng BTXH, tàn tật, bệnh hiểm nghèo,...).

Mô hình giúp đẩy mạnh thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp về chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số phục vụ nhân dân, nâng cao chất lượng hoạt động công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, theo hướng chuyên nghiệp, trách nhiệm góp phần cải thiện Chỉ số CCHC của đơn vị.

Mô hình nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong việc kê khai, nộp hồ sơ, tạo tài khoản công dân trực tuyến cùng các nội dung khác liên quan, qua đó, giúp hạn chế sai sót và mất thời gian của cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ thực hiện các thủ tục trực tuyến. Đồng thời, nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

## **3. Mô hình Ngày không chờ giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân**

Khi công dân đến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã để giải quyết thủ tục hành chính vào 02 ngày thứ Ba và thứ Sáu theo quy định có những thủ tục có 03, 05 hoặc 07 ngày để giải quyết 01 hồ sơ, nhưng trong thời gian nộp hồ sơ tại bộ phận 01 cửa cán bộ tiếp nhận hồ sơ kiểm tra nếu hồ sơ đã đầy đủ theo quy định thì sẽ chuyển công chức chuyên môn giải quyết ngay tại chỗ không cần phải hẹn trả kết quả theo quy định.

Nhận thức của cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách đã có chuyển biến rõ nét nên công tác lãnh đạo, điều hành thực hiện được quan tâm, sâu sát hơn trước, bước đầu đã có những kết quả tốt.

#### **4. Mô hình “Ngày thứ năm không hẹn”**

Vào ngày thứ năm hàng tuần khi Công dân nộp hồ sơ trực tuyến hoặc đến trực tiếp tại bộ phận một cửa của xã và công an xã thực hiện các thủ tục theo mô hình này sẽ được tiếp nhận, xử lý và chờ nhận kết quả ngay thay vì phải hẹn trả kết quả từ 01 đến 05 ngày làm việc theo quy định. Để thuận tiện cho việc thực hiện Mô hình này thì Công dân phải cung cấp đầy đủ thông tin khi thực hiện thủ tục hành chính có liên quan.

Rút ngắn được thời gian cho người dân khi đến địa phương làm hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, qua đó được người dân đồng thuận cao và tránh gây phiền hà.

#### **5. Mô hình “Chạm để biết”**

Để chuyển đổi số trong việc CCHC, tuyên truyền và tương tác với người dân. Giải đáp các thắc mắc các thông tin cần tư vấn, trao đổi, hỏi đáp, phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính và các lĩnh vực khác có liên quan...

Được biết thêm về các thủ tục hành chính, thông tin tuyên truyền, giải đáp thắc mắc nhanh chóng của đội ngũ cán bộ công chức và truy vấn trực tiếp những nội dung cần biết.

Đề nghị các ban ngành Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường quan tâm phối hợp thực hiện, góp phần bảo đảm duy trì và nâng cao vị trí xếp hạng về công tác CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền trên địa bàn thành phố Sa Đéc./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. Thành ủy (b/c);
- TT. HĐND Thành phố (b/c);
- Các PCT/UBND Thành phố (để biết);
- Các ban, ngành Thành phố (t/h);
- UBND các xã, phường (t/h);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hon**