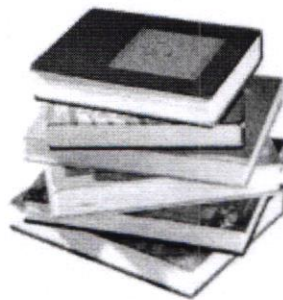


SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ HƯNG YÊN
CHI CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG



CUỘC THI
TÌM KIẾM Ý TƯỞNG, GIẢI PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
TỈNH HƯNG YÊN NĂM 2023

BÀI THI: Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính dựa trên nền tảng ứng dụng mạng xã hội Zalo tại Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên

- Họ và tên tác giả: Nguyễn Văn Tuấn
- Đơn vị công tác: Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng - Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên
- Điện thoại: 0978824990

Hưng Yên, tháng 7 năm 2023

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	1
BÀI DỰ THI GIẢI PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HƯNG YÊN NĂM 2023.....	2
BẢN MÔ TẢ GIẢI PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	4
A. MỞ ĐẦU.....	4
1. Lý do viết giải pháp cải cách hành chính.....	4
2. Mục tiêu của giải pháp cải cách hành chính kinh nghiệm.....	5
2.1. Mục tiêu.....	5
2.2. Phạm vi.....	5
2.3. Về thời gian.....	5
B. NỘI DUNG.....	5
1. Thực trạng thủ tục hành chính của tỉnh Hưng Yên.....	5
2. Những thuận lợi và khó khăn trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.....	7
2.1. Thuận lợi.....	7
2.2. Khó khăn.....	7
3. Giải pháp Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính dựa trên nền tảng ứng dụng mạng xã hội Zalo tại Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên bằng cách lập nhóm Zalo cho quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.....	7
3.1. Quy trình giải quyết 1 thủ tục hành chính theo Quyết định 2743/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2021 phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Khoa học và Công nghệ:.....	7
3.2. Các bước lập nhóm Zalo.....	10
3.3. Kết quả bước đầu áp dụng giải pháp cải cách hành chính tại Sở Khoa học và Công nghệ.....	10
3.4. Hiệu quả của giải pháp kinh nghiệm.....	11
3.4.1. Ý nghĩa thực tiễn.....	11
3.4.2. Khả năng áp dụng của giải pháp.....	11
3.4.3. Hiệu quả kinh tế của việc thực hiện giải pháp.....	11
3.4.4. Đối tượng hưởng lợi.....	12
C. KẾT LUẬN.....	13

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

BÀI DỰ THI GIẢI PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH HƯNG YÊN NĂM 2023

Kính gửi: Ban tổ chức cuộc thi tìm kiếm ý tưởng, giải pháp cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên năm 2023

Tôi ghi tên dưới đây:

STT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến, giải pháp
1	Nguyễn Văn Tuấn	1982	Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	Chuyên viên phòng quản lý tiêu chuẩn đo lường chất lượng	Kỹ sư	100%

1. Là tác giả bài thi giải pháp cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên năm 2023: Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính dựa trên nền tảng ứng dụng mạng xã hội Zalo tại Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên.

2. Lĩnh vực áp dụng giải pháp cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên năm 2023: Nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

3. Ngày giải pháp cải cách hành chính được áp dụng lần đầu: Tháng 01 năm 2022

4. Mô tả bản chất của giải pháp cải cách hành chính: Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính dựa trên nền tảng ứng dụng mạng xã hội Zalo tại Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân được đúng hạn và sớm hạn.

(chi tiết có bản mô tả kèm theo)

5. Những thông tin cần bảo mật (nếu có): Không

6. Các điều kiện cần thiết để áp dụng giải pháp cải cách hành chính: Có các thiết bị điện thoại thông minh và máy tính cài đặt được ứng dụng Zalo,

mạng internet hoặc 4G. Các cán bộ trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính có tinh thần trách nhiệm, chuyên môn cao, nhiệt tình trong công việc.

7. Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng giải pháp cải cách hành chính của tác giả:

- Khi áp dụng giải pháp tình hình giải quyết và trả kết quả các thủ tục hành chính được thuận lợi và hiệu quả cao, các bước giải quyết quy trình nội bộ sẽ luôn luôn đúng hạn và sớm hạn, hạn chế các bước để hồ sơ bị trễ hạn giải quyết; các thủ tục hành chính giải quyết được trả cho tổ chức, cá nhân được trước hạn nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân nhận kết quả sớm.

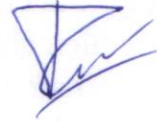
- Ngoài ra, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, Ban ngành, các huyện/thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã/phường/thị trấn được tất cả tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính đánh giá là rất hài lòng và hài lòng, sẽ không có đánh giá nào là không hài lòng.

- Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, Ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố (chỉ số SIPAS).

Tôi xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật./.

Hưng Yên, ngày 10 tháng 7 năm 2023

Tác giả



Nguyễn Văn Tuấn

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

BẢN MÔ TẢ GIẢI PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

- **Tên giải pháp cải cách hành chính:** Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính dựa trên nền tảng ứng dụng mạng xã hội Zalo tại Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên.

- **Lĩnh vực áp dụng giải pháp cải cách hành chính:** Nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

- **Mô tả nội dung của giải pháp cải cách hành chính:**

A. MỞ ĐẦU

1. Lý do viết giải pháp cải cách hành chính

Chính phủ đã ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 kèm theo Nghị quyết 30c/NQ-CP với hệ thống các giải pháp và bước đi phù hợp, nhằm xây dựng nền hành chính nhà nước Việt Nam dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả theo nguyên tắc của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của Đảng. Cải cách hành chính được xác định là một trong ba giải pháp quan trọng để thực hiện chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, với mục tiêu và giải pháp đúng đắn, có cơ sở, phù hợp với thực tế, đã tạo ra sự thay đổi căn bản nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong toàn bộ hệ thống cơ quan hành chính từ Trung ương đến địa phương.

Hơn mười năm qua, cải cách hành chính đã được triển khai đồng bộ trên tất cả 6 nội dung: cải cách thể chế, thủ tục hành chính (TTHC), tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; đổi mới, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; cải cách tài chính công; hiện đại hóa nền hành chính. Qua đó, thúc đẩy quá trình đổi mới kinh tế; dân chủ hóa đời sống xã hội; hội nhập kinh tế quốc tế; củng cố và duy trì ổn định chính trị; phòng chống tiêu cực, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của cả nước nói chung, tỉnh Hưng Yên và Sở Khoa học và Công nghệ nói riêng. Xã hội phát triển đi lên đồng nghĩa với việc nhận thức của con người đi lên, chất lượng cuộc sống tăng cao đòi hỏi nhu cầu của cá nhân cũng tăng cao.

Trong các nội dung cải cách hành chính thì cải cách thủ tục hành chính được xác định là một khâu đột phá và được triển khai mạnh mẽ ở tất cả các cấp hành chính theo hướng đơn giản hóa, tạo môi trường thuận lợi, thông thoáng cho phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm lợi ích chính đáng và quyền làm chủ của nhân dân. Thực chất trong quá trình giải quyết công việc để trả kết quả cho người dân là cơ quan, tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, để có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì phải qua các bước giải quyết thủ tục hành chính trong quy trình nội bộ.

Trước sự thay đổi của cuộc cách mạng công nghệ 4.0 thì việc tìm ra các giải pháp đổi mới trong công tác cải cách hành chính là cần thiết. Hiện nay điện thoại thông minh đã được dùng phổ biến trên thế giới và trong nước. Mạng xã hội Zalo được nhiều người tại Việt Nam sử dụng do tính linh hoạt và dễ tiếp cận của mạng xã hội này, hầu hết người dùng điện thoại di động thông minh đều sử dụng ứng dụng này.

Việc các bước quy trình nội bộ trong giải quyết các thủ tục hành chính của các Sở còn chậm và quá hạn, nên để có thể thuận tiện trong việc trao đổi thông tin giữa các bước thì việc sử dụng ứng dụng mà nhiều người sử dụng, việc cài đặt đơn giản, không tốn kém quá nhiều chi phí là thực sự cần thiết.

Việc áp dụng giải pháp trao đổi thông tin này các thủ tục hành chính và các bước giải quyết quy trình nội bộ thủ tục hành chính được kịp thời trả kết quả cho tổ chức, cá nhân được đúng hạn và sớm hạn. Giảm được đáng kể chi phí cho việc gọi điện thoại.

Với những lý do trên, qua thực tiễn đã là cán bộ tiếp nhận hồ sơ của Sở Khoa học và Công nghệ tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên và hiện đang là thành viên trong một bước giải quyết thủ tục hành chính nội bộ của một số thủ tục hành chính của Sở, tôi viết ý tưởng, giải pháp cải cách hành chính với tiêu đề: ***“Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính dựa trên nền tảng ứng dụng mạng xã hội Zalo tại Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên”***.

2. Mục tiêu của giải pháp cải cách hành chính kinh nghiệm

2.1. Mục tiêu

Nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chất lượng phục vụ tổ chức, người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

Nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan nhà nước.

2.2. Phạm vi

Các bước giải quyết quy trình nội bộ trong thủ tục hành chính

2.3. Về thời gian

- Thời gian nghiên cứu viết giải pháp cải cách hành chính: Từ tháng 01/2022 - 6/2023

- Số liệu thu thập, đánh giá: Từ năm 2022-2023

B. NỘI DUNG

1. Thực trạng thủ tục hành chính của tỉnh Hưng Yên

Số lượng thủ tục hành chính công bố trên cổng dịch vụ công tỉnh Hưng Yên

* Thống kê số liệu thủ tục hành chính đang công bố trên cổng dịch vụ công tỉnh Hưng Yên đến tháng 06 năm 2023:

Tính đến tháng 6 năm 2023, tỉnh Hưng Yên có 1.834 thủ tục hành chính đang công bố, cụ thể trong bảng sau:

STT	Sở, Ban, ngành công bố tục hành chính trên cổng dịch vụ công	Số thủ tục hành chính công bố trên cổng dịch vụ công
1	Sở thông tin và Truyền thông	37
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	117
3	Sở Y tế tỉnh Hưng Yên	98
4	Sở Giao thông vận tải	111
5	Sở Nội vụ	89
6	Sở Tài chính	37
7	Sở Tài Nguyên Môi Trường	84
8	Sở Công thương	116
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	77
10	Sở Khoa học và Công nghệ	51
11	Sở Lao động, Thương binh - Xã hội	140
12	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	63
13	Sở Tư pháp	116
14	Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch	125
15	Sở Xây dựng	59
16	Thanh tra tỉnh	09
17	Ban quản lý các khu Công nghiệp tỉnh	54
18	Điện lực Hưng Yên	14
19	Bảo hiểm xã hội	09
20	Công an Tỉnh	15
21	Bộ thủ tục Ủy ban nhân dân cấp Huyện/Thành phố	284
22	Bộ thủ tục Ủy ban nhân dân cấp Xã/Phường/Thị trấn	129

2. Những thuận lợi và khó khăn trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

2.1. Thuận lợi

Quy trình nội bộ Thủ tục hành chính đã được xây dựng chuẩn làm quy trình chung cho toàn tỉnh được chia làm 2 loại quy trình nội bộ không liên thông và quy trình nội bộ liên thông.

Quyết định ban hành quy định Quy trình nội bộ được chỉnh sửa và cập nhật ngay khi 1 thủ tục hành chính được thay đổi; gửi công khai trên cổng thông tin của tỉnh, của Sở; được lãnh đạo chuyên đến cho các phòng; chuyên viên.

2.2. Khó khăn

Để thực hiện một thủ tục hành chính phải qua nhiều bước tương đối giống nhau; một số thủ tục hành chính có thời gian xử lý ngắn nhưng vẫn đầy đủ các bước như vậy dẫn đến thời gian xử lý các bước ngắn;

Lãnh đạo và công chức, viên chức được giao xử lý thủ tục hành chính thực hiện nhiều nhiệm vụ, thường xuyên đi công tác nên bị động trong việc trực và chuyển bước trên phần mềm, nếu bộ phận trước xử lý xong không báo cho cán bộ bước tiếp theo biết để kịp thời giải quyết thì sẽ bị chậm thời gian ảnh hưởng đến thời gian giải quyết của các bước tiếp theo.

Các bước khi tiếp nhận và sau khi xử lý xong nếu có báo cho cán bộ bước tiếp theo biết để kịp thời giải quyết thì phải gọi điện thoại sẽ mất phí dịch vụ cho nhà mạng.

Nhiều khi các bước sau không biết có hồ sơ đến để giải quyết cho đúng thời gian quy định bị quá thời gian giải quyết quy định.

3. Giải pháp Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính dựa trên nền tảng ứng dụng mạng xã hội Zalo tại Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên bằng cách lập nhóm Zalo cho quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

3.1. Quy trình giải quyết 1 thủ tục hành chính theo Quyết định 2743/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2021 phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Khoa học và Công nghệ:

Bước	Công việc
Bước 1 (Không tính thời gian)	Cán bộ tiếp nhận, kiểm tra tính pháp lý và nội dung hồ sơ đủ * Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Trung tâm phục vụ hành chính thuộc Sở Khoa học và Công nghệ

	<i>(Không tính thời gian)</i>
Bước 2 <i>(Tính thời gian làm việc)</i>	Lãnh đạo phân công thẩm định hồ sơ * <i>Lãnh đạo phòng</i> <i>(Tính thời gian làm việc)</i>
	Chuyên viên thẩm định hồ sơ * <i>Chuyên viên phòng</i> <i>(Tính thời gian làm việc)</i>
	Lãnh đạo phê duyệt kết quả thẩm định * <i>Lãnh đạo phòng</i> <i>(Tính thời gian làm việc)</i>
Bước 3 <i>(Tính thời gian làm việc)</i>	Ban hành quyết định * <i>Lãnh đạo cơ quan</i> <i>(Tính thời gian làm việc)</i>
Bước 4 <i>(Tính thời gian làm việc)</i>	Đóng dấu văn bản, làm thủ tục phát hành * <i>Bộ phận văn thư</i> <i>((Tính thời gian làm việc)</i>
Bước 5 <i>(Tính thời gian làm việc)</i>	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân * <i>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Trung tâm phục vụ hành chính thuộc Sở Khoa học và Công nghệ</i> <i>((Tính thời gian làm việc)</i>
Bước 6 <i>(Không tính thời gian)</i>	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân * <i>Bộ phận Trả kết quả</i> <i>(Không tính thời gian)</i>

- Khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên vị trí của Sở, ban, ngành thì cán bộ tiếp nhận hồ sơ sau khi tiếp nhận xong sẽ chuyển đến bước kế tiếp trên phần mềm điện tử trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các bước kế tiếp trong quy trình cũng chuyển đến các bước khác trên phần mềm điện tử.

Cụ thể trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính “Thủ tục đăng ký kiểm tra nhà nước về chất lượng sản phẩm hàng hóa nhóm 2 nhập khẩu”.

Bước	Công việc
-------------	------------------

<p>Bước 1 (Không tính thời gian)</p>	<p>Cán bộ tiếp nhận, kiểm tra tính pháp lý và nội dung hồ sơ đủ * Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Trung tâm phục vụ hành chính thuộc Sở Khoa học và Công nghệ (Không tính thời gian)</p>
<p>Bước 2 (04 giờ làm việc)</p>	<p>Lãnh đạo phân công thẩm định hồ sơ * Lãnh đạo phòng (01 giờ làm việc)</p>
	<p>Chuyên viên thẩm định hồ sơ * Chuyên viên phòng (02 giờ làm việc)</p>
	<p>Lãnh đạo phê duyệt kết quả thẩm định * Lãnh đạo phòng (01 giờ làm việc)</p>
<p>Bước 3 (01 giờ làm việc)</p>	<p>Ban hành quyết định * Lãnh đạo cơ quan (01 giờ làm việc)</p>
<p>Bước 4 (02 giờ làm việc)</p>	<p>Đóng dấu văn bản, làm thủ tục phát hành * Bộ phận văn thư (02 giờ làm việc)</p>
<p>Bước 5 (01 giờ làm việc)</p>	<p>Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân * Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Trung tâm phục vụ hành chính thuộc Sở Khoa học và Công nghệ (01 giờ làm việc)</p>
<p>Bước 6 (Không tính thời gian)</p>	<p>Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân * Bộ phận Trả kết quả (Không tính thời gian)</p>

- Khi bước trước xử lý xong cán bộ phụ trách bước sẽ chuyển bước đến bước sau trên phần mềm. Cán bộ bước trước chuyển hồ sơ đến bước sau thường phải gọi điện thoại báo thì bước sau mới biết.

- Việc giải quyết thủ tục hành chính trong quy trình nội bộ nếu cán bộ được giao không kịp thời biết thì thời gian giải quyết thủ tục hành chính không kịp thời

và đúng thời hạn giải quyết sẽ ảnh hưởng đến Sở và nhất là Chi số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ Sở (Chi số SIPAS).

3.2. Các bước lập nhóm Zalo

STT	Công việc	Người thực hiện
1	Thành lập nhóm Zalo và quản lý thành viên của nhóm	Lãnh đạo phân công thẩm định hồ sơ
2	Xin số Zalo và mời tham gia nhóm là các cán bộ thuộc quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính	Lãnh đạo phân công thẩm định hồ sơ
3	Khi tiếp nhận hồ sơ và các bước giải quyết xong báo nên nhóm để các bước tiếp theo biết và các bước có thể theo dõi hồ sơ đang ở bước nào	Các cán bộ trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính
4	Các thành viên nhóm theo dõi hồ sơ nếu ở bước nào sắp hết hạn giải quyết thì có thể báo cho bước đó biết để kịp thời giải quyết và chuyển bước tiếp theo	Các cán bộ trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính
5	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Trung tâm phục vụ hành chính

3.3. Kết quả bước đầu áp dụng giải pháp cải cách hành chính tại Sở Khoa học và Công nghệ

Để tiếp tục nâng cao chỉ số PCI thì hiện tại từ tháng 01 năm 2022 Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên đã triển khai quy trình giải quyết nội bộ thủ tục hành chính vào các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công và hệ thống thông tin Một cửa tỉnh Hưng Yên.

Thủ tục hành chính đang công bố của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên đến tháng 06 năm 2023 có 51 thủ tục hành chính đang công bố, cụ thể gồm:

- + Lĩnh vực An toàn bức xạ hạt nhận có 07 thủ tục hành chính
- + Lĩnh vực Hoạt động khoa học và công nghệ có 30 thủ tục hành chính
- + Lĩnh vực Sở hữu trí tuệ có 02 thủ tục hành chính
- + Lĩnh vực Tiêu chuẩn đo lường chất lượng có 12 thủ tục hành chính

* Kết quả bước đầu trong trả kết quả thủ tục hành chính:

- Lĩnh vực Tiêu chuẩn đo lường chất lượng: Năm 2022 Thủ tục về lĩnh vực tiêu chuẩn đo lường chất lượng có 554 hồ sơ, trong đó 349 hồ sơ trả đúng hạn

chiếm tỉ lệ 63%, 205 hồ sơ trả trước hạn chiếm tỉ lệ 37%. Từ 01/01/2023 đến 30/6/2023 Thủ tục về lĩnh vực tiêu chuẩn đo lường chất lượng có 229 hồ sơ, trong đó 78 hồ sơ trả đúng hạn chiếm tỉ lệ 34,1%, 151 hồ sơ trả trước hạn chiếm tỉ lệ 65,9%.

- Lĩnh vực An toàn bức xạ và hạt nhân: Năm 2022 Thủ tục về lĩnh vực An toàn bức xạ và hạt nhân có 27 hồ sơ, trong đó 25 hồ sơ trả trước hạn chiếm tỉ lệ 92,56%, 02 hồ sơ trả trước hạn chiếm tỉ lệ 7,4%. Từ 01/01/2023 đến 30/6/2023 Thủ tục về lĩnh vực An toàn bức xạ và hạt nhân có 15 hồ sơ, trong đó 11 hồ sơ trả đúng hạn chiếm tỉ lệ 84,6%, 02 hồ sơ trả trước hạn chiếm tỉ lệ 15,4%.

- Lĩnh vực Hoạt động Khoa học và Công nghệ: Năm 2022 Thủ tục về lĩnh vực Hoạt động Khoa học và Công nghệ có 32 hồ sơ, trong đó 9 hồ sơ trả đúng hạn chiếm tỉ lệ 28,2%, 23 hồ sơ trả trước hạn chiếm tỉ lệ 71,9%. Từ 01/01/2023 đến 30/6/2023 Thủ tục về lĩnh vực An toàn bức xạ và hạt nhân có 18 hồ sơ, trong đó 06 hồ sơ trả đúng hạn chiếm tỉ lệ 35,3%, 11 hồ sơ trả trước hạn chiếm tỉ lệ 64,7%.

3.4. Hiệu quả của giải pháp kinh nghiệm

3.4.1. Ý nghĩa thực tiễn

Khi áp dụng ý tưởng, giải pháp kinh nghiệm tình hình giải quyết và trả kết quả các thủ tục hành chính được thuận lợi và hiệu quả cao, các bước giải quyết quy trình nội bộ sẽ luôn luôn đúng hạn và sớm hạn, hạn chế các bước để hồ sơ bị trễ hạn giải quyết; các thủ tục hành chính giải quyết được trả cho tổ chức, cá nhân được trước hạn nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân nhận kết quả sớm.

Ngoài ra, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, Ban, các huyện/thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã/phường/thị trấn được tất cả tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính đánh giá là rất hài lòng và hài lòng, không có đánh giá nào là không hài lòng.

Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các Sở, Ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã/phường/thị trấn.

3.4.2. Khả năng áp dụng của giải pháp

Việc áp dụng vào thực tế là rất khả thi vì đa số cán bộ, công chức đều sử dụng ứng dụng Zalo.

Việc giải quyết các thủ tục hành chính và các Bước giải quyết quy trình nội bộ thủ tục hành chính được kịp thời để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân được đúng hạn và sớm hạn. Giảm được đáng kể chi phí cho việc gọi điện thoại...

Có thể áp dụng cho đối tượng là các Sở, Ban ngành, các huyện/thành phố và Ủy ban nhân dân cấp xã/phường/thị trấn trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

3.4.3. Hiệu quả kinh tế của việc thực hiện giải pháp

Chỉ tính riêng đối với 1 thủ tục đăng ký kiểm tra nhà nước về chất lượng sản phẩm hàng hóa nhóm 2 nhập khẩu:

- Từ 01/01/2022 đến 30/6/2023 Thủ tục đăng ký kiểm tra nhà nước về chất lượng sản phẩm hàng hóa nhóm 2 nhập khẩu có 783 hồ sơ.

- Bảng: Dự tính chi phí cho gọi điện thoại (mạng di động Viettel gói cước Economy) và khi áp dụng giải pháp bằng Zalo cho tổng số hồ sơ của Thủ tục đăng ký kiểm tra nhà nước về chất lượng sản phẩm hàng hóa nhóm 2 nhập khẩu tính từ 01/01/2022 đến 30/6/2023

STT	Số lượng hồ sơ tiếp nhận	Số bước	Gía cước gọi nội mạng	Gía cước gọi nội mạng	Áp dụng Zalo đồng/phút
			1.190 đồng/phút	1.390 đồng/phút	0
1	783	6	5.590.620	6.530.220	0
Tổng	783	6	5.590.620	6.530.220	0

Qua bảng số liệu trên cho thấy, chi phí khi chuyển bước gọi điện thoại cho bước tiếp theo là khá lớn, sau khi áp dụng giải pháp lập nhóm trao đổi thông tin bằng Zalo thì chi phí bằng không đồng

- Bảng: Dự tính chi phí cho gọi điện thoại (mạng di động Viettel gói cước Economy) và khi áp dụng giải pháp bằng Zalo cho tổng số hồ sơ của toàn tỉnh tính từ 01/01/2023 đến 30 tháng 6 năm 2023

STT	Số lượng hồ sơ tiếp nhận	Số bước	Gía cước gọi nội mạng	Gía cước gọi ngoại mạng	Áp dụng Zalo đồng/phút
			1.190 đồng/phút	1.390 đồng/phút	0
1	255.032	6	1.820.928.480	2.126.966.880	0
Tổng	255.032	6	1.820.928.480	2.126.966.880	0

Qua bảng số liệu trên cho thấy, chi phí khi chuyển bước gọi điện thoại cho bước tiếp theo là khá lớn, sau khi áp dụng giải pháp lập nhóm trao đổi thông tin bằng Zalo thì chi phí bằng không đồng

3.4.4. Đối tượng hưởng lợi

- *Đối tượng hưởng lợi trực tiếp*

+ Các Sở, Ban ngành, các huyện/thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã/phường/thị trấn trong giải quyết thủ tục hành chính kịp thời để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân được đúng hạn và sớm hạn và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức.

+ Với đội ngũ cán bộ, công chức giảm được chi phí cho điện thoại, luôn luôn hoàn thành nhiệm vụ được giao trong việc giải quyết thủ tục hành chính cùng với tập thể cơ quan, đơn vị hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao.

- *Đối tượng hưởng lợi gián tiếp*

+ Các tổ chức, cá nhân trong và ngoài tỉnh có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính được nhận kết quả sớm hạn và đúng hạn để kịp thời giải quyết các việc cần thiết.

+ Chỉ số PCI của tỉnh Hưng Yên được tăng lên.

C. KẾT LUẬN

Thực tế để nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan nhà nước thì có nhiều yếu tố. Nhưng theo tôi yếu tố trọng tâm quyết định nhất chính là việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính mà " bộ mặt" đại diện cho cơ quan hành chính nhà nước chính là bộ phận Một cửa, bởi đây là nơi hàng ngày, hàng giờ thực hiện đón tiếp người dân đến với cơ quan hành chính nhà nước. Bên cạnh đó, ngoài việc thay đổi trong cách tiếp nhận thủ tục hành chính thì việc kê xếp, bố trí khoa học, hài hòa bộ phận Một cửa cũng là một yếu tố quan trọng để thay đổi cái nhìn của người dân. Việc bố trí kê xếp sao cho vừa đảm bảo công việc chuyên môn, sự chuyên nghiệp của bộ phận Một cửa mà lại vừa gần gũi, thân thiện, hợp lý. Một công dân chỉ đến Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính khi có vấn đề liên quan cần giải quyết, vì môi trường công sở không phải là nơi gặp gỡ riêng tư. Chính vì khi đến để giải quyết vấn đề liên quan của cá nhân, tổ chức làm cho công dân không mang nặng định kiến đến " cửa quan" thì môi trường của bộ phận Một cửa và bản thân mỗi cán bộ, công chức nhất là công chức Một cửa cũng cần đổi mới cách nhìn nhận "là đây tớ của nhân dân" lấy yếu tố phục vụ nhân dân đưa lên làm đầu, lấy sự hài lòng của người dân là niềm vui của chính mình. Có như vậy thì khi người dân đến cơ quan hành chính mới mang tâm thế cởi mở, thoải mái để có thể trao đổi, hỏi han những gì bản thân chưa rõ.

Nếu được triển khai, áp dụng giải pháp cho tất cả các thủ tục hành chính của tỉnh Hưng thì các thủ tục hành chính của tỉnh luôn được giải quyết kịp thời và trước hạn sẽ đưa chỉ số SIPAS của các cơ quan nhà nước được cao hơn góp phần đưa chỉ số của tỉnh Hưng Yên cao hơn các tỉnh khác.

Hưng Yên, ngày 10 tháng 7 năm 2023

TÁC GIẢ

Nguyễn Văn Tuấn