

CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

BẢN TIN NỘI BỘ CỦA CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC CCHC TỈNH NGHỆ AN

SỐ 33

14.9-17.9

2026

CHỈ ĐẠO NỘI DUNG

Nguyễn Viết Hưng, Ủy viên BCH Đảng bộ tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ
Nguyễn Thị Mai Thương, Phó Giám đốc Sở Nội vụ
Dương Danh Vỹ, Trưởng phòng CCHC & VTLT, Sở Nội vụ

BIÊN TẬP VÀ TRÌNH BÀY

Phòng Cải cách hành chính và Văn thư lưu trữ, Sở Nội vụ

TIN CCHC TỈNH

Triển khai thử nghiệm Kho dữ liệu dùng chung tỉnh Nghệ An

UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 11761/UBND-VX ngày 14/9/2026 về việc triển khai thử nghiệm Kho dữ liệu dùng chung tỉnh Nghệ An.

Theo đó, UBND tỉnh thống nhất chủ trương triển khai thử nghiệm Hệ thống Kho dữ liệu dùng chung tỉnh Nghệ An theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ; tổ chức công bố, vận hành Kho dữ liệu dùng chung tỉnh Nghệ An trước ngày 30/9/2026.

Giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về tổ chức, điều phối, đánh giá kết quả thử nghiệm. Cụ thể, chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành theo thẩm quyền và phạm vi nhiệm vụ được giao theo dõi, đôn đốc, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi và kịp thời tháo gỡ các khó khăn trong quá trình triển khai thử nghiệm của doanh nghiệp.

Chỉ đạo rà soát, hoàn thiện Kiến trúc dữ liệu, Khung quản trị dữ liệu, danh mục dữ liệu, từ điển dữ liệu, quy chế kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu; bảo đảm tuân thủ các quy định hiện hành về dữ liệu, chuyển đổi số, an toàn thông tin và an ninh mạng.

Tổ chức kiểm tra, đánh giá kết quả thử nghiệm trên các tiêu chí: khả năng kết nối, tích hợp; chất lượng và tính cập nhật của dữ liệu; khả năng quản trị, chia sẻ và khai thác; hiệu năng; an toàn, an ninh; khả năng mở rộng; mức độ chủ động về công nghệ và hiệu quả đầu tư; báo cáo UBND tỉnh kết quả và đề xuất phương án triển khai chính thức.

Thống nhất để MobiFone Nghệ An chủ trì điều phối về mặt kỹ thuật và tổ chức thử nghiệm kho dữ liệu dùng chung tỉnh Nghệ An bảo đảm các quy định hiện hành về trình tự, thủ tục, chất lượng công việc và các nội dung khác về bảo đảm an ninh mạng, tổ chức đào tạo, tập huấn dữ liệu, xây dựng Khung kiến trúc dữ liệu, khung quản trị, quản lý, từ điển dữ liệu, danh mục dữ liệu... và chủ trì tổ chức khai trương kho dữ liệu dùng chung đúng thời hạn được giao.

UBND tỉnh cũng đã giao các Sở, ban, ngành, địa phương phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ cung cấp tài liệu, danh mục dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, phương án kết nối, mức độ dữ liệu và văn bản cấp phép kết nối dữ liệu vào kho dữ liệu dùng chung của tỉnh trước ngày 19/9/2026.

Các doanh nghiệp tham gia thử nghiệm có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Khoa học và Công nghệ; thực hiện đúng phạm vi, yêu cầu kỹ thuật và tiến độ được thống nhất; không sử dụng dữ liệu thử nghiệm cho mục đích khác; không chuyển giao dữ liệu cho bên thứ ba; bảo đảm an toàn, an ninh dữ liệu trong toàn bộ quá trình thử nghiệm tuân thủ nghiêm quy định của pháp luật.

Theo Cổng Thông tin điện tử tỉnh Nghệ An - nghean.gov.vn

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Tập huấn sử dụng nền tảng ứng dụng xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nghệ An cho các phường/xã trên địa bàn tỉnh

Trong 2 ngày từ ngày 11/9/2026 đến 12/9/2026, tại Hội trường Trung tâm Nghệ thuật truyền thống tỉnh Nghệ An, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tổ chức Tập huấn sử dụng nền tảng ứng dụng xây dựng CSDL dùng chung ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nghệ An cho gần 300 học viên là lãnh đạo, chuyên viên phòng Văn hóa xã hội, Cán bộ phụ trách CNTT, Chuyển đổi số các phường, xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An.



Cổng cơ sở dữ liệu dùng chung ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch được chính thức khai trương vào ngày 02/6/2026. Đến nay, Cổng đã được triển khai nhập liệu cơ sở dữ liệu trên các lĩnh vực: Văn hóa, Thể thao, Du lịch, Di sản, Nghệ thuật... của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Nhằm tiếp tục phát huy hiệu quả của Cổng cơ sở dữ liệu dùng chung, bảo đảm việc cập nhật, quản lý và khai thác dữ liệu được thực hiện thống

nhất, đồng bộ từ cấp tỉnh đến cơ sở, ngành triển khai tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng Cổng cơ sở dữ liệu dùng chung cho Phòng Văn hóa - Xã hội các xã, phường. Nội dung tập huấn tập trung hướng dẫn cán bộ phụ trách thực hiện đăng nhập, cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa và khai thác dữ liệu thuộc các lĩnh vực Văn hóa, Thể thao, Du lịch ... trên hệ thống, góp phần từng bước hình thành cơ sở dữ liệu ngành đầy đủ, chính xác, thống nhất và phục vụ hiệu quả công tác quản lý nhà nước tại địa phương.

Trong bối cảnh dữ liệu ngày càng trở thành nguồn lực quan trọng, việc xây dựng và vận hành Nền tảng Cơ sở dữ liệu dùng chung ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch được xem là một bước chuyển quan trọng trong phương thức quản lý. Đây không chỉ là việc ứng dụng công nghệ mới, mà còn góp phần chuyển từ quản lý theo cách truyền thống sang quản lý dựa trên dữ liệu số.



Khi hoàn thiện và đưa vào sử dụng, nền tảng sẽ tập trung, chuẩn hóa dữ liệu về văn hóa, thể thao và du lịch trên toàn tỉnh, từ di sản văn hóa, cơ sở lưu trú, danh lam thắng cảnh đến hệ thống thiết chế văn hóa cơ sở. Nguồn dữ liệu được cập nhật và quản lý tập trung sẽ giúp các cơ quan quản lý thuận lợi hơn trong theo dõi, điều hành, đồng thời cung cấp thông tin chính xác, kịp thời cho quá trình ra quyết định.



Đáng chú ý, hệ thống còn tạo nền tảng để kết nối, chia sẻ dữ liệu với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cùng các sở, ngành liên quan, từng bước hình thành hệ sinh thái dữ liệu liên thông, phục vụ hiệu quả hơn công tác quản lý nhà nước và phát triển các lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch trên địa bàn tỉnh.

Phát biểu tại buổi tập huấn, đồng chí Hoàng Văn Phúc, Phó Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, đề nghị các học viên quán triệt tinh thần **“Dữ liệu phải đúng - đủ - sạch - sống”**. Theo đó, nhập liệu chỉ là bước đầu; việc thường xuyên cập nhật, bổ sung và làm sạch dữ liệu mới là yếu tố quyết định hiệu quả, tính bền vững của cơ sở dữ liệu. Đồng chí Hoàng Văn Phúc cũng yêu cầu các đơn vị phân công rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra tiến độ và chịu trách nhiệm về tính chính xác, bảo mật của dữ liệu trong phạm vi được giao quản lý.

Tác giả: NP - Sở VH-TT-DL
Mai Dung tổng hợp

Xã Quan Thành: Duy trì hiệu quả “Ngày thứ bảy, chủ nhật vì dân” đưa dịch vụ công đến gần người dân

Từ mô hình hỗ trợ cuối tuần đến phương thức phục vụ thường xuyên, chủ động, lấy người dân làm trung tâm.

Không chỉ mở thêm một buổi làm việc ngoài giờ, mô hình “Ngày thứ bảy, chủ nhật vì dân” ở xã Quan Thành đang được tổ chức theo hướng đưa cán bộ, dịch vụ công và kỹ năng số đến tận khu dân cư. Qua nhiều đợt triển khai liên tục trong năm 2026, cách làm này từng bước tạo chuyển biến rõ nét: người dân được hướng dẫn trực tiếp, hồ sơ đủ điều kiện được tiếp nhận và giải quyết ngay tại cơ sở, những người cao tuổi hoặc còn hạn chế kỹ năng số được hỗ trợ tận tình, qua đó giảm thời gian, chi phí đi lại và tăng khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

Duy trì đều đặn, không làm theo phong trào

Thực hiện mục tiêu cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, UBND xã Quan Thành đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với các phòng chuyên môn, các tổ chức đoàn thể, Tổ công nghệ số cộng đồng và Ban Chỉ huy các xóm duy trì mô hình “Ngày thứ bảy, chủ nhật vì dân”, “Hành chính công lưu động – Phục vụ tại nhà” theo từng địa bàn dân cư. Cách tổ chức được lựa chọn theo nhu cầu thực tế của từng xóm, ưu tiên những nhóm thủ tục phát sinh nhiều, những người còn khó khăn trong tiếp cận công nghệ, người cao tuổi và các trường hợp đi lại không thuận tiện.

Trong 6 tháng đầu năm 2026, xã đã tổ chức 07 đợt “Ngày thứ bảy vì dân” và “Hành chính công lưu động”. Sang tháng 8, hoạt động tiếp tục được triển khai tại Hợp Thành và Tây Hồ, thu hút trên 567 lượt người dân; hỗ trợ 291 lượt thực hiện dịch vụ công trực tuyến, 109 lượt tư vấn thủ tục đất đai, 102 lượt hỗ trợ dữ liệu trẻ em và bảo trợ xã hội, giải quyết 92 thủ tục hành chính tại chỗ, trong đó có 16 cặp được đăng ký lại kết hôn và trao kết quả trực tiếp. Những con số này cho thấy mô hình đã chuyển từ một hoạt động vận động, hỗ trợ đơn lẻ thành cách làm được duy trì có kế hoạch qua các tháng.



Điểm cốt lõi của mô hình là thay đổi tư duy phục vụ: hành chính không chỉ “chờ dân đến” mà chủ động đến gần dân. Trước mỗi đợt, xã thông báo nội dung hỗ trợ, nhóm thủ tục, giấy tờ người dân cần chuẩn bị; tại điểm phục vụ, các tổ công tác được bố trí theo nhóm việc để vừa hướng dẫn kỹ năng số, vừa tiếp nhận hồ sơ, tư vấn đất đai, hộ tịch và các chính sách liên quan. Nhờ vậy, người dân có thể được hướng dẫn, thực hành và xử lý vướng mắc trong cùng một buổi, hạn chế tình trạng phải đi lại nhiều lần.



Vệ Giá: phục vụ ngay tại nơi cư trú, hỗ trợ đúng nhu cầu

Sáng 13/9/2026, tại Nhà văn hóa xóm Vệ Giá, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quan Thành phối hợp với các phòng, ban, đơn vị và Ban Chỉ huy xóm tiếp tục tổ chức “Ngày thứ bảy, chủ nhật vì dân”. Ngay từ đầu buổi, hoạt động đã thu hút hơn 170 lượt người dân đến được hướng dẫn, hỗ trợ và giải quyết thủ tục. Đây là một trong những đợt triển khai nối tiếp chuỗi hoạt động đã được xã duy trì trong các tháng trước, thể hiện quyết tâm đưa dịch vụ công đến gần người dân hơn.



Tại Vệ Giá, 137 lượt người dân được hướng dẫn cài đặt, sử dụng eTax Mobile, VNeID và Cổng Dịch vụ công quốc gia; được hỗ trợ cách khai thác tiện ích số và thực hiện dịch vụ công trực tuyến. 32 thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngay tại chỗ, trong đó 05 cặp vợ chồng được hỗ trợ đăng ký lại kết hôn và nhận kết quả trực tiếp. Cùng với đó,

27 lượt người dân được tư vấn, hướng dẫn thủ tục đất đai, giúp xác định rõ hồ sơ cần chuẩn bị và hạn chế việc bổ sung nhiều lần.

Những kết quả tại Vệ Giá cho thấy giá trị của mô hình không chỉ nằm ở số lượng hồ sơ giải quyết trong một ngày. Quan trọng hơn, cán bộ có điều kiện tiếp xúc trực tiếp với người dân ngay tại cộng đồng, nhận diện những điểm còn khó trong quy trình, cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử hay chuẩn bị thành phần hồ sơ. Từ đó, việc hướng dẫn trở nên cụ thể, sát nhu cầu và dễ thực hiện hơn.

Người dân cảm nhận rõ sự thuận tiện

Từ góc nhìn của người dân, điều dễ nhận thấy nhất là khoảng cách giữa cơ quan hành chính và người dân được rút ngắn. Những thủ tục tưởng như nhỏ nhưng nếu phải đi lại nhiều lần vẫn tạo ra chi phí và bất tiện, nhất là với người cao tuổi hoặc người chưa quen thao tác trên môi trường số.

“Trước đây khi làm thủ tục, nhất là những việc phải thao tác trên điện thoại, nhiều người như tôi còn lúng túng. Nay xã đưa cán bộ về tận xóm hướng dẫn, hồ sơ nào đủ điều kiện thì giải quyết ngay, đỡ mất công đi lại. Cách làm này rất thiết thực, nhất là với người lớn tuổi; mong xã tiếp tục duy trì thường xuyên để người dân được thuận lợi hơn.”

Ông Nguyễn Văn Lý, người dân xóm Hợp Thành



Từ giải quyết hồ sơ đến hình thành kỹ năng số cho người dân

Một điểm khác biệt của “Ngày thứ bảy, chủ nhật vì dân” tại Quan Thành là gắn giải quyết thủ tục hành chính với hướng dẫn kỹ năng số. Cán bộ không chỉ làm thay mà hướng dẫn để người dân biết cách đăng nhập, khai thác VNeID, sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia, eTax Mobile và từng bước tự thực hiện các thao tác cơ bản. Đây là cách làm phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số ở cơ sở: vừa giải quyết việc trước mắt, vừa tạo năng lực để người dân chủ động hơn trong những lần giao dịch sau.

Qua thực tế triển khai, nhóm cần hỗ trợ nhiều nhất vẫn là người cao tuổi, người ít sử dụng điện thoại thông minh, người chưa quen tạo tài khoản hoặc xác thực điện tử. Vì vậy, việc tổ chức ngay tại nhà văn hóa xóm tạo môi trường gần gũi, dễ tiếp cận; người dân có thể mang giấy tờ đến hỏi trực tiếp, được cán bộ kiểm tra thành phần hồ sơ và hướng dẫn từng bước. Khi thủ tục đủ điều kiện, kết quả được trả ngay tại chỗ; trường hợp chưa đầy đủ thì người dân biết rõ cần bổ sung nội dung gì, tránh đi lại nhiều lần.

Mô hình cũng tạo thêm một kênh để chính quyền cơ sở nắm bắt những khó khăn phát sinh trong thực tiễn. Các phản ánh về quy trình, dữ liệu, tài khoản, kỹ năng sử dụng dịch vụ công hay thủ tục đất đai được ghi nhận trực tiếp, từ đó giúp Trung tâm

Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn điều chỉnh cách hướng dẫn, tăng phối hợp và nâng cao chất lượng phục vụ.

Tiếp tục duy trì theo hướng thực chất, hiệu quả



Từ hiệu quả của các đợt đã triển khai, UBND xã Quan Thành xác định “Ngày thứ bảy, chủ nhật vì dân” không phải hoạt động mang tính thời điểm mà là một giải pháp hỗ trợ thường xuyên cho cải cách hành chính và chuyển đổi số ở cơ sở. Trong thời gian tới, xã tiếp tục lựa chọn địa bàn xóm, nhóm đối tượng và thủ tục có nhu cầu thực tế để tổ chức phù hợp; đồng thời

tăng tuyên truyền trước mỗi đợt để người dân biết rõ nội dung hỗ trợ và chuẩn bị giấy tờ cần thiết.

Cùng với duy trì phục vụ lưu động, xã chú trọng nâng chất lượng xử lý hồ sơ trên hệ thống, tăng tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết, hỗ trợ thanh toán trực tuyến, khai thác dữ liệu đã có để giảm giấy tờ người dân phải cung cấp lại. Mỗi đợt xuống cơ sở cũng là dịp rà soát những thủ tục còn khó, những khâu phối hợp chưa thông suốt để tiếp tục cải tiến quy trình.

Khi cán bộ chủ động đến gần dân, công nghệ được hướng dẫn bằng những thao tác cụ thể và thủ tục được giải quyết ngay từ cộng đồng, cải cách hành chính không còn là những chỉ tiêu khô cứng mà trở thành lợi ích người dân có thể cảm nhận. Đó cũng là hướng đi Quan Thành đang kiên trì thực hiện: xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy sự thuận tiện và hài lòng của người dân làm thước đo, để dịch vụ công ngày càng gần dân, dễ tiếp cận và hiệu quả hơn.

*Tác giả: Nguyễn Thị Thủy - Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quan Thành
Hương Chi tổng hợp*

Xã Giai Lạc: Quyết tâm tháo gỡ điểm nghẽn, tạo chuyển biến tích cực trong chuyển đổi số

100 ngày quyết tâm tháo gỡ từ những việc khó đến xây dựng nền hành chính hiện đại, gần dân, sát dân, phục vụ nhân dân

Từ khi thực hiện chính quyền địa phương hai cấp, chuyển đổi số không còn là nhiệm vụ riêng của phòng Văn hoá - xã hội mà đã trở thành một yêu cầu xuyên suốt trong đổi mới phương thức lãnh đạo, quản lý, điều hành và phục vụ Nhân dân tại địa phương. Thực hiện chủ trương của Trung ương và Kế hoạch hành động 100 ngày xử lý các điểm nghẽn về chuyển đổi số của UBND tỉnh Nghệ An, xã Giai Lạc đã và đang tập trung rà soát những hạn chế từ thực tiễn cơ sở, xác định đúng việc, đúng người, đúng trách nhiệm để từng bước tháo gỡ, tạo chuyển biến rõ nét trong hoạt động của hệ thống chính trị.

Từ yêu cầu lớn của tỉnh đến nhiệm vụ cụ thể ở cơ sở



Theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐ ngày 2/8/2026 của Ban Chỉ đạo tỉnh Nghệ An, đợt cao điểm hành động 100 ngày được triển khai từ ngày 10/7 đến hết ngày 30/11/2026, tập trung vào 15 nhiệm vụ thuộc 6 nhóm lĩnh vực: hạ tầng số, dữ liệu số, dịch vụ công trực tuyến, kinh tế số, nguồn nhân lực và kỷ luật thực thi. Tinh thần xuyên suốt là **“6 rõ”**: **rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền, rõ thời gian và rõ kết quả.**

Đối với chính quyền cấp xã, nhiệm vụ này có ý nghĩa đặc biệt. Sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính, xã Giai Lạc được thành lập trên cơ sở sáp nhập các xã Hậu Thành, Lăng Thành và Phúc Thành. Việc hình thành một đơn vị hành chính mới đặt ra yêu cầu cấp thiết phải nhanh chóng thống nhất phương thức quản lý, chuẩn hóa dữ liệu, đồng bộ quy trình và nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin của đội ngũ cán bộ, công chức.

Chuyển đổi số vì thế không chỉ được nhìn nhận ở việc có máy tính, đường truyền hay phần mềm, mà quan trọng hơn là **dữ liệu phải đúng, quy trình phải thông suốt, cán bộ phải sử dụng được và người dân được hưởng lợi.**

Nhìn thẳng vào những “điểm nghẽn”

Thực tiễn triển khai chuyển đổi số tại cơ sở cho thấy, điểm nghẽn thường không nằm ở một khâu riêng lẻ mà có sự liên quan giữa **hạ tầng – con người – dữ liệu – quy trình – ý thức sử dụng.**

Tại Giai Lạc, công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số đã được cấp ủy, chính quyền quan tâm triển khai ngay từ những ngày đầu vận hành bộ máy mới. UBND xã đã ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2026. Kế hoạch xác định rõ trách nhiệm của các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc bảo đảm hoạt động giải quyết thủ tục hành chính thông suốt, hiệu quả.



Trong thời gian qua, UBND xã cũng đã xây dựng các phương án xử lý các sự cố tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, với mục tiêu duy trì hoạt động liên tục của hệ thống phần mềm, thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin; hạn chế tối đa tình trạng gián đoạn, chậm trễ, đồng thời nâng cao khả năng xử lý tình huống kỹ thuật của cán bộ, công chức.

Đây là những việc có ý nghĩa trực tiếp đối với chất lượng phục vụ người dân. Bởi hệ thống dịch vụ công chỉ thực sự hiệu quả khi người dân có thể tiếp cận, được hướng dẫn, được tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thuận lợi, kể cả trong trường hợp phát sinh sự cố.

Gỡ điểm nghẽn từ quy trình giải quyết thủ tục hành chính

Trong 100 ngày thực hiện cao điểm tháo gỡ các điểm nghẽn về chuyển đổi số, xã Giai Lạc xác định điểm nghẽn của Chuyển đổi số không chỉ ở đường truyền hệ thống mạng. Nếu quy trình giải quyết còn nhiều khâu bắt người dân phải bổ sung giấy tờ, phải đi lại nhiều lần, thì việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân cũng như hiệu quả chuyển đổi số chưa có sự thay đổi. Từ thực tế đó, Xã Giai Lạc xác định phải rà soát từng thủ tục, từng công đoạn, từng vị trí chịu trách nhiệm, để từ đó cắt bỏ những thao tác không cần thiết, giảm thành phần hồ sơ, có thể tái sử dụng dữ liệu và rút ngắn thời gian ở cơ sở.

Kết quả cho thấy, trong kỳ, xã đã tiếp nhận:

Từ 01/01/2026 - 31/08/2026, Trung tâm tiếp nhận 5.655 hồ sơ trực tuyến, đạt 100%; giải quyết 5.623 hồ sơ, trong đó 5.590 hồ sơ đúng và trước hạn, đạt 99,41%;

chỉ có 33 hồ sơ quá hạn, chiếm 0,59%. Đối với 315 hồ sơ liên thông khai sinh, thành phần hồ sơ và kết quả điện tử được số hóa đạt 100 %. Đáng chú ý, 2.805 hồ sơ phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến, đạt 99,2%, với tổng số tiền hơn 75 triệu đồng.

Gỡ điểm nghẽn về dữ liệu – tạo nền móng cho chính quyền số

UBND xã đã chỉ đạo các phòng, ngành tập trung rà soát, chuẩn hóa, làm sạch và cập nhật các cơ sở dữ liệu trọng yếu; khắc phục tình trạng thiếu, sai, trùng lặp, không đồng bộ. Phân công rõ người quản lý, người cập nhật và người chịu trách nhiệm về chất lượng dữ liệu; tăng cường khai, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm dữ liệu “đúng – đủ – sạch – sống – thống nhất – dùng chung”.

Trong thực hiện Đề Án 06, Đến thời điểm hiện nay, xã đã kích hoạt định danh điện tử cho 26033/30391 công dân, đạt 85,6 % chỉ tiêu; tổ chức cấp định danh điện tử mức 2 ngoài giờ cho 15629 trường hợp và giải quyết 99,7 % hồ sơ dịch vụ cư trú.



Việc triển khai được gắn với làm sạch dữ liệu dân cư, khai thác VNeID và hướng tới nguyên tắc: thông tin nào cơ quan nhà nước đã có thì từng bước không yêu cầu người dân khai lại, nộp lại. Khi dữ liệu được chuẩn hóa, kết nối và tái sử dụng tốt, người dân giảm giấy tờ, giảm số lần đi lại; cán bộ giảm khâu nhập liệu lặp lại; quá trình giải quyết thủ tục được kiểm soát rõ ràng và minh bạch hơn.

“Ngày thứ 7 vì dân” – Tháo gỡ điểm nghẽn từ phía người dân

UBND xã luôn duy trì mô hình làm việc ngày thứ 7 vì dân. Vào ngày thứ 7, Lãnh đạo UBND xã, cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng, ban chuyên môn trực tiếp xuống nhà văn hóa các xóm, đưa dịch vụ hành chính đến gần người dân; trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa và giải quyết TTHC ngay tại cơ sở; tập trung tháo gỡ những hồ sơ vướng mắc, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, bổ sung và hoàn thiện hồ sơ, giải đáp những vấn đề thuộc thẩm quyền, hạn chế tối đa việc đi lại nhiều lần.



Tại xóm Làng Cầu, cách Trung tâm xã gần 20km, mô hình đã hỗ trợ hơn 251 lượt người. Trong đó có 110 lượt người được hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, 70 thủ tục hành chính được tiếp nhận giải quyết tại chỗ, 31 lượt được tư vấn về đất đai. 40 lượt được hướng dẫn hỗ trợ cập nhật dữ liệu trẻ em.

Điều quan trọng nhất của Ngày thứ 7 vì dân không nằm ở việc cán bộ làm thêm một ngày, hoặc giải quyết được bao nhiêu hồ sơ, mà còn là bước để cán bộ tháo gỡ các điểm nghẽn thực tế mà người dân có nhu cầu. Đó là người dân vướng ở bước nào, dữ liệu nào còn thiếu, thủ tục nào khó hiểu, bước giải quyết nào dân còn phải đi lại nhiều lần. Những phản hồi đó trở thành dữ liệu thực tế để tiếp tục điều chỉnh cách hướng dẫn và đề xuất cải tiến quy trình tại địa phương.

Như vậy, Từ nay đến ngày 30/10/2026, Xã Giai Lạc tập trung xử lý các điểm nghẽn theo nguyên tắc **rõ việc, rõ sản phẩm, rõ số liệu và rõ trách nhiệm**. Tiếp tục rà soát, chuẩn hóa, làm sạch, cập nhật và tái sử dụng dữ liệu, ưu tiên những dữ liệu trực tiếp phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; rà soát các thủ tục có tần suất phát sinh cao, xác định khâu còn rườm rà để đơn giản hóa, tái thiết kế quy trình, giảm thành phần hồ sơ, thời gian xử lý và số lần người dân phải đi lại. Tháng 11/2026 tập trung kiểm tra kết quả thực chất, đối chiếu số liệu với hồ sơ, tổng hợp minh chứng, đo mức độ hài lòng của người dân và khắc phục dứt điểm những nhiệm vụ còn chậm, còn vướng.

“Ngày thứ 7 vì dân” – vừa phục vụ, vừa nhận diện và xử lý điểm nghẽn từ thực tế

Không chỉ tổ chức tiếp nhận hồ sơ, cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng, ban chuyên môn **trực tiếp xuống nhà văn hóa các xóm**, hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và hỗ trợ giải quyết TTHC cho người dân. Qua từng buổi làm việc, ghi nhận cụ thể những khó khăn, hồ sơ phải bổ sung, thao tác người dân còn lúng túng, dữ liệu chưa đồng bộ và những khâu còn gây mất thời gian để chuyển thành danh sách điểm nghẽn cần xử lý, chịu trách nhiệm và thời hạn hoàn thành.

Đích đến của 100 ngày không phải là số nhiệm vụ được đánh dấu “hoàn thành”, mà là **kết quả người dân có thể kiểm chứng và cảm nhận được**: hồ sơ dễ nộp hơn, ít giấy tờ phải kê khai lại, giảm số lần đi lại, giảm thời gian chờ đợi, thanh toán thuận tiện hơn, tiến độ được theo dõi minh bạch hơn và nhiều vướng mắc được giải quyết ngay từ cơ sở.

*Bài, ảnh: UBND xã Giai Lạc
Dương Danh Vỹ tổng hợp*

Xã Quan Thành: Tạo chuyển biến rõ nét trong chiến dịch 90 ngày: 4 cơ sở dữ liệu y tế hoàn thành làm sạch 100%

Sau gần một tháng triển khai Chiến dịch 90 ngày làm sạch, làm giàu và chuẩn hóa dữ liệu chuyên ngành y tế, xã Quan Thành đã ghi nhận những kết quả rõ nét. Đến ngày 08/9/2026, địa phương đã triển khai rà soát 06 cơ sở dữ liệu; trong đó 04 cơ sở dữ liệu hoàn thành làm sạch 100%, dữ liệu trẻ em đạt 96,05%. Kết quả này cho thấy hiệu quả của cách làm rõ đầu mối, rõ trách nhiệm, phối hợp liên ngành chặt chẽ, từng bước hình thành nguồn dữ liệu chính xác để phục vụ người dân và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

Từ yêu cầu dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống” đến hành động cụ thể



Bám sát chỉ đạo của Bộ Y tế, UBND tỉnh Nghệ An và Sở Y tế Nghệ An, xã Quan Thành xác định Chiến dịch 90 ngày là nhiệm vụ trọng tâm nhằm rà soát, xác minh, cập nhật và chuẩn hóa dữ liệu chuyên ngành y tế. Qua đó, địa phương kịp thời phát hiện, xử lý các thông tin thiếu, sai, trùng lặp hoặc không còn phù hợp;

đồng thời từng bước đối soát với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu liên quan.

Không coi đây đơn thuần là nhiệm vụ nhập liệu, địa phương gắn việc làm sạch dữ liệu với cải cách hành chính và chuyển đổi số. Dữ liệu càng chính xác, đồng bộ thì người dân càng giảm phải khai báo, cung cấp lại giấy tờ; cơ quan nhà nước càng thuận lợi trong giải quyết chính sách, chăm sóc sức khỏe, quản lý đối tượng và chỉ đạo, điều hành.

UBND xã phân công nhiệm vụ cụ thể cho Phòng Văn hóa - Xã hội, các Trạm Y tế, Văn phòng HĐND và UBND, Công an xã, Phòng Kinh tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các trường học, Ban chỉ huy các xóm và các cơ quan, đơn vị liên quan. Quy trình được tổ chức chặt chẽ từ tiếp nhận, sao lưu dữ liệu; rà soát chất lượng; chuẩn hóa, xác minh; cập nhật, làm giàu; đến kiểm tra, đối soát, phúc tra và duy trì cập nhật thường xuyên.



Kết quả nổi bật: 4/6 cơ sở dữ liệu hoàn thành làm sạch 100%

Theo kết quả tổng hợp đến ngày 08/9/2026, xã Quan Thành đã triển khai làm sạch 06 cơ sở dữ liệu chuyên ngành y tế. Trong đó, CSDL bảo trợ xã hội hoàn thành 923/923 hồ sơ, đạt 100%; CSDL người khuyết tật hoàn thành 923/923 hồ sơ, đạt 100%; CSDL người làm công tác xã hội hoàn thành 32/32 hồ sơ, đạt 100%; CSDL HIV hoàn thành 10/10 hồ sơ, đạt 100%.

Đối với CSDL trẻ em, xã đã rà soát, làm sạch 8.006/8.335 hồ sơ, đạt 96,05%. Còn 329 trường hợp, chiếm 3,95%, được xác định đang cư trú hoặc có dữ liệu tại địa phương khác; xã tiếp tục theo dõi, phối hợp xử lý khi hệ thống cho phép cập nhật, liên thông. CSDL tiêm chủng đang được tập trung rà soát, cập nhật, hiện đạt 53,7%.

CSDL bảo trợ xã hội	923/923 - 100%
CSDL người khuyết tật	923/923 - 100%
CSDL người làm công tác xã hội	32/32 - 100%
CSDL HIV	10/10 - 100%
CSDL trẻ em	8.006/8.335 - 96,05%
CSDL tiêm chủng	Đang thực hiện - 53,7%

Phối hợp liên ngành - giải pháp xử lý hiệu quả dữ liệu khó

Điểm nổi bật trong cách làm của Quan Thành là phát huy trách nhiệm phối hợp, không giao việc làm sạch dữ liệu cho một đơn vị thực hiện riêng lẻ. Các trường hợp sai lệch về số định danh cá nhân, thông tin cư trú, người đã chuyển đi hoặc đã chết được phối hợp xác minh với Công an xã; dữ liệu khai sinh, khai tử, thay đổi, cải chính hộ tịch được đối chiếu với bộ phận tư pháp - hộ tịch; thông tin về trẻ em, bảo trợ xã hội, người khuyết tật được Phòng Văn hóa - Xã hội phối hợp với Ban chỉ huy các xóm và các lực lượng liên quan kiểm tra thực tế.

Các Trạm Y tế giữ vai trò đầu mối chuyên môn đối với dữ liệu HIV/AIDS, tiêm chủng và các cơ sở dữ liệu y tế thuộc phạm vi quản lý. Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp rà soát thông tin phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;



hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật, điều chỉnh khi phát hiện sai lệch. Nhờ đó, dữ liệu sau làm sạch không chỉ đầy đủ trên hệ thống mà còn phản ánh sát tình trạng thực tế của người dân.

Dữ liệu sạch - nền tảng phục vụ người dân tốt hơn

Giá trị của Chiến dịch không chỉ được đo bằng số lượng bản ghi đã chỉnh sửa, mà quan trọng hơn là hình thành nguồn dữ liệu tin cậy phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện chính sách an sinh, chăm sóc sức khỏe và quản lý nhà nước. Khi thông tin định danh, cư trú, tình trạng hưởng chính sách và dữ liệu chuyên ngành được chuẩn hóa, cơ quan nhà nước có điều kiện tái sử dụng dữ liệu, giảm giấy tờ người dân phải cung cấp, rút ngắn thời gian xác minh và hạn chế sai sót trong xử lý hồ sơ.

Kết quả này cũng tạo nền tảng để địa phương từng bước liên thông, duy trì dữ liệu được cập nhật thường xuyên, phục vụ các dịch vụ số và tiện ích trên VNeID. Vì vậy, sau khi Chiến dịch kết thúc, việc cập nhật, quản trị và làm sạch dữ liệu phải được thực hiện liên tục, không để tái diễn tình trạng thiếu, sai hoặc chậm cập nhật.

Tập trung hoàn thành các phần việc còn lại, duy trì dữ liệu bền vững

Theo kế hoạch, từ ngày 15/8 đến 15/9/2026, xã tập trung cao độ rà soát, thu thập, cập nhật, làm sạch, chuẩn hóa, đối soát và bổ sung thông tin. Từ ngày 15/9 đến 25/9/2026, địa phương tổ chức kiểm tra, đánh giá, phúc tra, khắc phục tồn tại; từ ngày 25/9 đến 30/9/2026 tiến hành tổng hợp, đánh giá toàn diện kết quả Chiến dịch. Thời gian tới, xã Quan Thành ưu tiên nâng tỷ lệ hoàn thành CSDL tiêm chủng; xử lý các trường hợp dữ liệu trẻ em còn vướng do biến động nơi cư trú; đồng thời sẵn sàng triển khai các cơ sở dữ liệu còn lại khi có hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, gồm: môi trường y tế, an toàn thực phẩm, khám chữa bệnh, nhân lực y tế, sức khỏe bà mẹ - trẻ em/sức khỏe sinh sản, khám sức khỏe và dữ liệu phục vụ liên thông Sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID.

Với phương châm dữ liệu phải “đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung, thông suốt và đồng bộ”, kết quả bước đầu của Chiến dịch 90 ngày tại Quan Thành đã tạo chuyển biến rõ nét trong chất lượng dữ liệu chuyên ngành y tế. Đây là kết quả cụ thể của cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, lấy dữ liệu chính xác, quản lý hiệu quả và sự thuận lợi của người dân làm thước đo.

*Tác giả: Thái Hữu An - Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội xã Quan Thành
Dương Danh Vỹ tổng hợp*

Xã Hùng Châu: Mô hình “Hộ tịch 2 giảm - Phục vụ chủ động ở xã Hùng Châu - Từ hướng dẫn đầy đủ ngay lần đầu đến chuyển trả kết quả tận tay người dân”

Hướng dẫn đầy đủ ngay từ đầu để hạn chế bổ sung hồ sơ nhiều lần; hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; chuyển trả kết quả qua dịch vụ bưu chính khi phù hợp để giảm đi lại - đó là những nội dung trọng tâm của mô hình “Hộ tịch 2 giảm - Phục vụ chủ động” mà xã Hùng Châu hướng tới triển khai. Từ một thủ tục gần gũi với đời sống, mô hình đặt ra cách tiếp cận thiết thực: Chuyển đổi số phải được thể hiện bằng sự thuận tiện mà người dân thực sự cảm nhận được.



Từ những bất tiện trong một thủ tục quen thuộc

Hộ tịch là lĩnh vực gắn với mỗi người dân trong nhiều dấu mốc quan trọng của cuộc đời, từ đăng ký khai sinh, kết hôn, khai tử đến cải chính, bổ sung hộ tịch... Mỗi thủ tục đều liên quan trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ và các giấy tờ thiết yếu của công dân.

Trong quá trình thực hiện thủ tục, điều người dân quan tâm không chỉ là hồ sơ được giải quyết đúng hạn, mà còn là những vấn đề rất cụ thể: Cần chuẩn bị giấy tờ gì? Kê khai như thế nào? Có phải bổ sung nhiều lần không? Phải đến cơ quan hành chính bao nhiêu lần mới hoàn thành công việc?

Thực tế có trường hợp người dân chưa nắm đầy đủ thành phần hồ sơ hoặc thông tin kê khai cần được kiểm tra, đối chiếu. Đến khi thực hiện thủ tục mới phát hiện hồ sơ cần hoàn thiện. Sau khi hồ sơ được giải quyết, người dân lại phải bố trí thời gian quay trở lại để nhận kết quả.

Đối với người ở xa trung tâm xã, người cao tuổi, người bận công việc hoặc khó sắp xếp thời gian trong giờ hành chính, mỗi lượt đi lại đều phát sinh thêm thời gian và công sức.

Từ thực tế đó, xã Hùng Châu đặt ra một câu hỏi: Có thể làm gì ngay từ khâu đầu tiên để người dân chuẩn bị hồ sơ tốt hơn, hạn chế bổ sung nhiều lần và giảm những lượt đi không thực sự cần thiết?

Mô hình “Hộ tịch 2 giảm - Phục vụ chủ động” được định hướng từ chính yêu cầu này. Trong đó, “2 giảm” là mục tiêu: giảm bổ sung hồ sơ nhiều lần và giảm đi lại cho người dân; “phục vụ chủ động” là phương thức để thực hiện mục tiêu.

Muốn “2 giảm”, phải làm tốt ngay từ lần hướng dẫn đầu tiên

Khâu đầu tiên của mô hình là nâng cao chất lượng hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ.

Thay vì để người dân tự tìm hiểu, chuẩn bị hồ sơ rồi đến cơ quan hành chính mới kiểm tra, cán bộ phụ trách tăng cường hướng dẫn rõ thành phần hồ sơ, cách kê khai và những nội dung cần lưu ý. Khi tiếp nhận, hồ sơ được rà soát kỹ; nếu cần hoàn thiện, người dân được hướng dẫn tập trung, cụ thể, hạn chế tình trạng phải bổ sung từng nội dung qua nhiều lần.



Sự chủ động còn được thể hiện ở việc hỗ trợ người dân tiếp cận phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Với những người chưa thành thạo công nghệ, cán bộ hướng dẫn các thao tác cần thiết để họ có thể từng bước làm quen với dịch vụ công số.



Điều này đặc biệt quan trọng bởi đưa một thủ tục lên môi trường điện tử chưa đồng nghĩa người dân đã có thể sử dụng thuận lợi. Nếu công nghệ trở thành một rào cản mới đối với người cao tuổi hoặc người còn hạn chế kỹ năng số thì mục tiêu phục vụ chưa thực sự đạt được.

Vì vậy, trong mô hình “Hộ tịch 2 giảm”, công nghệ

không thay thế sự hỗ trợ của cán bộ. Ngược lại, công nghệ và sự hướng dẫn trực tiếp được kết hợp để người dân dễ tiếp cận hơn, còn cán bộ có điều kiện phục vụ chủ động và hiệu quả hơn.

Giảm đi lại bằng cách đưa kết quả đến gần người dân

Nếu “giảm” thứ nhất bắt đầu từ chất lượng hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thì “giảm” thứ hai hướng tới một nhu cầu rất thiết thực: hạn chế những lượt đi lại không cần thiết.

Sau khi hồ sơ được giải quyết, đối với thủ tục và trường hợp phù hợp, người dân được hướng dẫn lựa chọn phương thức nhận kết quả thuận tiện, trong đó có chuyển trả kết quả qua dịch vụ bưu chính theo quy định và nhu cầu.

Thay vì phải quay trở lại cơ quan hành chính chỉ để nhận kết quả, người dân có thêm lựa chọn phù hợp với điều kiện của mình. Một lượt đi được giảm bớt cũng đồng nghĩa với thời gian được tiết kiệm, công việc ít bị gián đoạn và người dân chủ động hơn trong thực hiện thủ tục.

Từ một hồ sơ đến kỹ năng số của người dân

“Hộ tịch 2 giảm” không chỉ hướng đến giải quyết thuận tiện một hồ sơ trước mắt. Thông qua quá trình được hướng dẫn thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử, người dân có thêm cơ hội làm quen với dịch vụ công số.

Lần đầu có thể cần cán bộ hỗ trợ nhiều hơn; khi đã quen với quy trình và thao tác, người dân có thể chủ động hơn ở những lần tiếp theo. Theo cách đó, chuyển đổi số đi vào đời sống từ những việc rất cụ thể. Người dân không nhất thiết phải hiểu những thuật ngữ công nghệ phức tạp, mà trước hết cần thấy rằng công nghệ giúp mình thực hiện một công việc thuận tiện hơn.

Đây cũng là điểm kết nối giữa cải cách hành chính và chuyển đổi số trong mô hình: cải tiến cách hướng dẫn để giảm phiền hà, sử dụng môi trường điện tử để tăng khả năng tiếp cận và đa dạng phương thức trả kết quả để giảm đi lại.

Mô hình “2 giảm” để hướng tới một cách phục vụ chủ động hơn

Tên gọi Mô hình “Hộ tịch 2 giảm” tập trung vào hai mục tiêu dễ nhận diện, nhưng giá trị mà mô hình hướng tới rộng hơn hai kết quả đó.

Hướng dẫn đầy đủ ngay từ đầu góp phần nâng cao chất lượng tiếp nhận hồ sơ. Hỗ trợ thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử giúp người dân từng bước tiếp cận dịch vụ công số. Chuyển trả kết quả theo phương thức phù hợp tạo thêm lựa chọn và giảm thời gian đi lại.

Quan trọng hơn là sự chuyển biến về tư duy phục vụ: từ chờ người dân hỏi sang chủ động hướng dẫn; từ xử lý vướng mắc sau khi phát sinh sang hạn chế vướng mắc

ngay từ đầu; từ chú trọng hoàn thành quy trình sang quan tâm đến toàn bộ trải nghiệm của người dân khi thực hiện thủ tục. Đây sẽ là cơ sở để xã Hùng Châu đánh giá mức độ đạt được của “2 giảm”, tiếp tục điều chỉnh cách làm và nghiên cứu khả năng vận dụng đối với những thủ tục hành chính phù hợp khác.

Chính quyền số được cảm nhận từ sự thuận tiện

Chuyển đổi số ở cơ sở không nhất thiết phải bắt đầu bằng những mô hình lớn. Giá trị của nó có thể hiện diện trong những thay đổi rất gần với người dân: một hồ sơ được hướng dẫn đầy đủ hơn, một lần bổ sung được hạn chế, một lượt đi lại được giảm bớt, một người dân biết thêm cách sử dụng dịch vụ công trên môi trường điện tử.

Đó cũng là điều Mô hình “Hộ tịch 2 giảm – Phục vụ chủ động” ở Hùng Châu hướng tới. Bởi thước đo của chuyển đổi số trong hoạt động hành chính không chỉ nằm ở số lượng quy trình được số hóa hay thủ tục được cung cấp trực tuyến, mà quan trọng hơn là người dân có thực sự thuận tiện hơn khi sử dụng các dịch vụ của chính quyền hay không.

Từ giảm bổ sung hồ sơ nhiều lần, giảm đi lại đến tăng tính chủ động trong phục vụ, Hùng Châu hướng tới đưa chính quyền số đến gần người dân bằng những thay đổi cụ thể, thiết thực và có thể đo lường.

*Tác giả: Trần Thị Hằng - Chuyên viên Trung tâm Phục vụ Hành Chính công xã Hùng Châu
Đăng Thiện tổng hợp*

Phường Vinh Lộc: tổ chức hội nghị tập huấn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

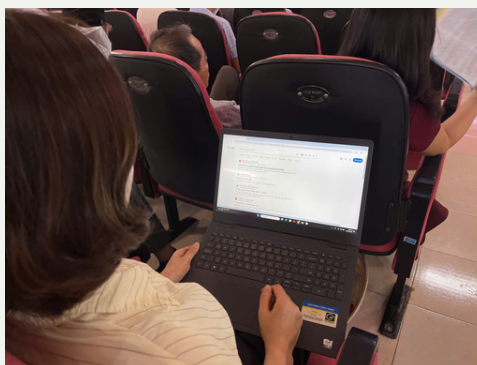
Xác định cải cách thủ tục hành chính và đẩy mạnh chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; ngày 10/9/2026, UBND phường Vinh Lộc tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị; Bí thư chi bộ, Khối trưởng, và đặc biệt là Tổ công nghệ số cộng đồng của 27 khối trực thuộc.



Đột phá với 28 video hướng dẫn trực quan

Điểm nhấn của buổi tập huấn là việc UBND phường đã xây dựng 28 video hướng dẫn chi tiết cách thức nộp thủ tục hành chính qua môi trường mạng. Chuỗi video này được xây dựng ngắn gọn, dễ hiểu, mô phỏng trực quan từng bước thao tác trên Cổng dịch vụ công trực tuyến. Các nội dung hướng dẫn tập trung vào các thủ tục hành chính người dân thực hiện cao trong đời sống thường ngày như: Đăng ký khai tử, kết hôn; các thủ tục liên quan đến chứng thực bản sao từ bản chính; thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực lao động - thương binh và xã hội, đất đai, xây dựng.

Việc ứng dụng bộ video này giúp người dân, đặc biệt là người không thành thạo công nghệ có thể tự tin thực hiện nộp hồ sơ tại nhà chỉ với một chiếc điện thoại thông minh hoặc máy tính có kết nối internet.



Đẩy nhanh tốc độ cải cách hành chính và chuyển đổi số

Tại Hội nghị này, các thành viên tham gia tập huấn đã được công chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường “cầm tay chỉ việc” trực tiếp hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

Hội nghị cũng dành phần lớn thời gian để các học viên thực hành trực tiếp và thảo luận về các vướng mắc thường gặp khi quét (scan) tài liệu, đính kèm tệp tin và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến. Tổ công nghệ số cộng đồng các khối cũng được kiện toàn năng lực để tiếp tục “đi từng ngõ, gõ từng nhà” hướng dẫn trực tiếp cho người dân.

Hướng tới sự hài lòng của người dân



Buổi tập huấn ngày 10/9/2026 đã khẳng định quyết tâm mạnh mẽ của chính quyền phường Vinh Lộc trong việc lấy người dân và doanh nghiệp làm trọng tâm phục vụ. Kế hoạch trong giai đoạn tới của phường là tiếp tục phủ sóng 28 video hướng dẫn này trên các kênh truyền thông chính thức như Trang thông tin điện tử của phường, các nhóm Zalo cộng đồng và hệ thống loa phát thanh.

Với sự chuẩn bị bài bản cả về hạ tầng lẫn kỹ năng cho người dân, UBND phường kỳ vọng sẽ nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh trực tiếp từ người dân, cắt giảm tối đa chi phí xã hội và tạo bước đột phá toàn diện trong công tác CCHC tại địa phương.

*Tác giả: Nguyễn Thị Thanh Trà – Phó Giám đốc TT Phục vụ hành chính công phường Vinh Lộc
Hương Chi tổng hợp*

Xã Quỳnh Phú: Đưa dịch vụ công trực tuyến đến gần hơn với người dân từ cơ sở thông qua Tổ Công nghệ số cộng đồng

Chuyển đổi từ việc người dân trực tiếp đến cơ quan hành chính để thực hiện thủ tục sang chủ động sử dụng dịch vụ công trực tuyến là một trong những yêu cầu quan trọng trong cải cách hành chính hiện nay. Tuy nhiên, để dịch vụ công trực tuyến thực sự đi vào cuộc sống, bên cạnh việc hoàn thiện hạ tầng, hệ thống và quy trình giải quyết thủ tục hành chính, việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng các tiện ích số ngay từ cơ sở có ý nghĩa quan trọng.

Xuất phát từ yêu cầu đó, UBND xã Quỳnh Phú xác định Tổ Công nghệ số cộng đồng tại các thôn là một trong những lực lượng có vai trò kết nối chính quyền với người dân trong quá trình thực hiện chuyển đổi số và cải cách thủ tục hành chính. Việc trang bị kiến thức, kỹ năng cho lực lượng này không chỉ nhằm nâng cao khả năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến của thành viên Tổ, mà quan trọng hơn là tạo mạng lưới hỗ trợ rộng khắp, góp phần đưa thông tin về dịch vụ công đến gần hơn với từng hộ dân.

Toàn xã hiện có Tổ Công nghệ số cộng đồng tại 32 thôn. Đây là lực lượng trực tiếp hoạt động tại địa bàn dân cư, có điều kiện nắm bắt nhu cầu, hướng dẫn và hỗ trợ người dân trong quá trình tiếp cận các nền tảng số. Vì vậy, thay vì chỉ tuyên truyền chung về dịch vụ công trực tuyến, xã chú trọng hướng dẫn lực lượng này nắm được cách làm cụ thể để có thể hướng dẫn lại cho người dân một cách dễ hiểu, dễ thực hiện.



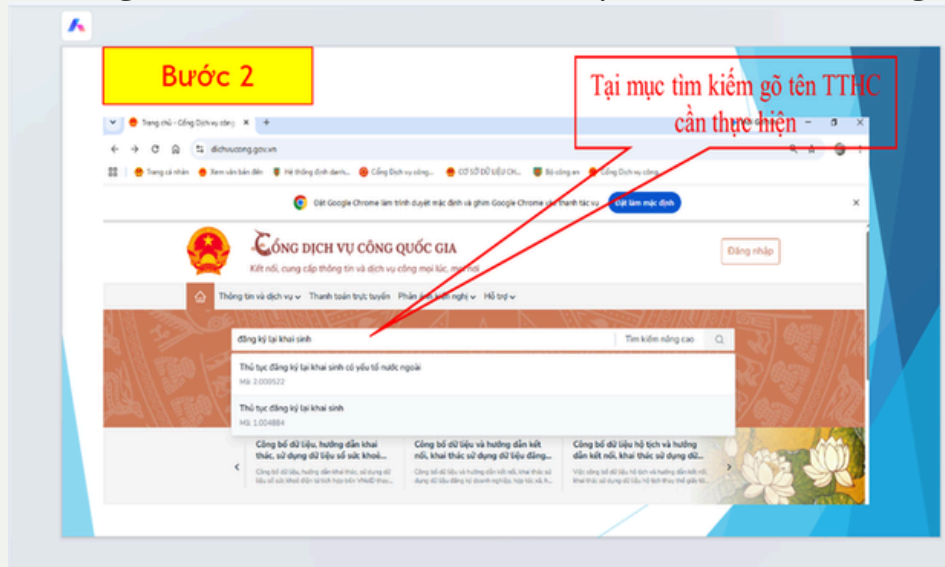
Nội dung tập huấn được lựa chọn từ những thủ tục hành chính người dân thường xuyên phát sinh nhu cầu thực hiện, nhất là các thủ tục hộ tịch và các thủ tục liên thông điện tử. Thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng được hướng dẫn từ việc chuẩn bị thông tin, kê khai biểu mẫu điện tử, gửi hồ sơ đến tra cứu, theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Đặc biệt, việc thực hành các thủ tục liên thông như đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế và cấp thẻ căn cước cho trẻ em dưới 6 tuổi giúp lực lượng hỗ trợ ở cơ sở hiểu rõ hơn quy trình thực hiện trên môi trường điện tử. Qua đó, khi người dân có nhu cầu, thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng có thể trực tiếp

hướng dẫn từng bước, hạn chế tình trạng người dân còn lúng túng khi tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

Cùng với đó, các thủ tục hộ tịch phổ biến như đăng ký lại khai sinh, đăng ký khai tử,

đăng ký lại khai tử, đăng ký kết hôn, đăng ký lại kết hôn và đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài cũng được đưa vào nội dung hướng dẫn. Việc lựa chọn những thủ tục gần với đời sống hằng ngày giúp hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ chuyển đổi số gắn trực tiếp với nhu cầu thực tế của người dân.



Điểm đáng chú ý trong cách làm của Quỳnh Phú là **chuyển từ tuyên truyền đơn thuần sang tuyên truyền gắn với hướng dẫn và hỗ trợ thực hành**. Khi lực lượng ở cơ sở nắm được quy trình, kỹ năng và thao tác thực hiện, thông tin về dịch vụ công trực tuyến có điều kiện được lan tỏa rộng hơn, đến đúng đối tượng và đúng thời điểm người dân phát sinh nhu cầu.

Qua đó, người dân có thêm một kênh để được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến mà không nhất thiết phải trực tiếp đến cơ quan hành chính để tìm hiểu từng bước. Đối với những người còn hạn chế về kỹ năng sử dụng công nghệ, sự hỗ trợ ngay tại địa bàn dân cư cũng góp phần giảm tâm lý e ngại khi chuyển sang thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử.



Việc phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng vì vậy không chỉ mang ý nghĩa trong thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số, mà còn trực tiếp hỗ trợ mục tiêu cải cách hành chính, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân, góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại và nâng cao chất lượng phục vụ.

Từ việc mỗi thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng biết cách thực hiện và hướng dẫn, thông tin về dịch vụ công trực tuyến được kỳ vọng sẽ từng bước được bao phủ rộng hơn đến cộng đồng dân cư, để người dân không chỉ biết dịch vụ công trực tuyến là gì mà còn biết cách sử dụng khi có nhu cầu.

Đây cũng là hướng Quỳnh Phú đang chú trọng trong quá trình xây dựng nền hành chính phục vụ: lấy người dân làm trung tâm, đưa thông tin và sự hỗ trợ đến gần người dân hơn, để cải cách hành chính không chỉ được thể hiện ở việc giải quyết hồ sơ nhanh hơn mà còn ở việc người dân được tiếp cận thuận lợi hơn với các phương thức phục vụ mới của chính quyền.

*Tác giả: Mai Thị Hà - Phó Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội
Mai Dung tổng hợp*