

Số 29 /VPUB-PVHCC&KSTT  
V/v triển khai áp dụng sáng kiến cải cách  
hành chính năm 2021

*Hưng Yên, ngày 28 tháng 01 năm 2022*

Kính gửi: Sở Nội vụ

Văn phòng UBND tỉnh nhận được Công văn số 54/SNV-CCHCVTLT ngày 11/01/2021 của Sở Nội vụ về việc triển khai áp dụng sáng kiến cải cách hành chính năm 2021. Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-BTC ngày 13/10/2021 của Ban Tổ chức cuộc thi về việc công nhận kết quả cuộc thi “Tìm kiếm sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính tỉnh Hưng Yên năm 2021”. Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả việc áp dụng đối với sáng kiến đoạt giải trong cuộc thi như sau:

## **I. Thông tin về sáng kiến được áp dụng**

### **1. Tên sáng kiến, giải pháp**

“Xây dựng Tổng đài Thông tin dịch vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên về tiếp nhận, xử lý, giải đáp về thủ tục hành chính và các dịch vụ công nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh”.

### **2. Tình hình thực hiện**

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-BTC ngày 13/10/2021 của Ban Tổ chức cuộc thi về việc công nhận kết quả cuộc thi “Tìm kiếm sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính tỉnh Hưng Yên năm 2021”. Văn phòng UBND tỉnh đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tham mưu UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai áp dụng sáng kiến trên phạm vi toàn tỉnh.

Ngày 05/11/2021, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2515/QĐ-UBND về phê duyệt kế hoạch thuê dịch vụ vận hành, khai thác Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính và Công văn số 55/UBND-VPUB ngày 11/01/2022 của UBND tỉnh về việc giao nhiệm vụ cung cấp thông tin trên mạng viễn thông phục vụ triển khai Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên.

UBND tỉnh giao Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh thực hiện triển khai Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên (Tổng đài 1022). Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai để Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Hưng Yên đi vào hoạt động, vận hành phục vụ người dân và doanh nghiệp tiếp cận thông tin và xử lý, giải đáp thông tin về thủ tục hành chính và các dịch vụ công

của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

### **III. Nội dung thông tin sáng kiến, giải pháp**

#### **1. Nội dung giải pháp của sáng kiến**

##### *a) Nội dung cơ bản của sáng kiến*

Triển khai xây dựng Tổng đài Thông tin dịch vụ hành chính công phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến:

- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở cả 3 cấp: Tỉnh, huyện, xã; cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết, thành phần hồ sơ, cơ quan xử lý, thời hạn giải quyết, mức phí, lệ phí; hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tại địa chỉ <http://dichvucong.hungyen.gov.vn>; đăng ký thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích,...

- Xây dựng hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, góp ý về thủ tục hành chính; phản ánh sự vướng mắc, không phù hợp, đồng bộ, thống nhất của quy định hành chính, thủ tục hành chính so với thực tế; các hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

- Ngoài ra, hệ thống sẽ có khả năng nâng cấp, mở rộng nhằm hướng tới cung cấp các thông tin, tiếp nhận và xử lý, chuyển thông tin cần xử lý tới các cơ quan nhà nước về các vấn đề:

- + Hỗ trợ các vấn đề về kinh tế - xã hội, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích như: Thông tin tuyển sinh, y tế, bảo hiểm, an sinh xã hội, phòng chống dịch bệnh, an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường, xây dựng, giao thông công cộng, điện, nước,...

- + Khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: Giao thông, cấp nước, thoát nước, cây xanh, chiếu sáng; thông tin liên quan đến xử lý buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; vi phạm xây dựng, đất đai,...

- + Cung cấp các thông tin về chủ trương, chính sách ưu đãi đầu tư của tỉnh, về các khu công nghiệp; thông tin về du lịch; các sự kiện đặc biệt của tỉnh,...

- + Các lĩnh vực khác theo yêu cầu thực tế và khả năng của Tổng đài.

- + Đối với các thông tin phản ánh thuộc lĩnh vực an ninh, trật tự (113), cứu hỏa, cứu nạn, cứu hộ (114), cứu thương (115), các phản ánh về đơn, thư khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo: Tổng đài Thông tin dịch vụ hành chính công sẽ làm nhiệm vụ hướng dẫn để người dân gọi đến đúng các đầu số cần liên hệ này.

##### *b) Tính mới của sáng kiến*

Đề tài phân tích thực trạng về tình hình cung cấp, tiếp nhận và xử lý thông tin của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh về thủ tục hành chính và các dịch vụ công nói chung, đó là:

- Trên địa bàn tỉnh nói chung và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính nói riêng chưa xây dựng được hệ thống, phần mềm ứng dụng tiếp nhận, xử lý và giải đáp thông tin, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, phản ánh về các sự việc, xảy ra tại các địa phương trên địa bàn tỉnh.

Để khắc phục được các hạn chế đã nêu, cần thiết phải thống nhất sử dụng đầu số điện thoại trên nền tảng quản lý qua phần mềm để bảo đảm nhận và xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức kịp thời, trách nhiệm, hiệu quả, chuyên nghiệp, tăng cường tính minh bạch, phục vụ tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp, đồng thời góp phần tăng cường hiệu quả quản lý việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước.

Đồng thời nhằm giảm áp lực công việc cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên cơ sở huy động sự tham gia của các tổ chức, doanh nghiệp trong việc hỗ trợ tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hưng Yên; nâng cao hiệu quả hoạt động Công Dịch vụ công của tỉnh và các mô hình mới của tỉnh nhằm khắc phục các khó khăn, hạn chế nêu trên, cần thiết phải thiết lập một đầu mối thống nhất với 01 số điện thoại, địa chỉ thư điện tử dễ nhớ, dễ tiếp cận; có đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, trang thiết bị chuyên dùng, phần mềm điện tử để tiếp nhận thông tin, giải đáp, hỗ trợ, hướng dẫn một cách cụ thể, dễ hiểu về các nội dung liên quan đến dịch vụ công. Qua đó sẽ góp phần đẩy mạnh xây dựng Chính quyền điện tử của tỉnh, hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số trong giai đoạn hiện nay và thời gian tới là quan điểm xuyên suốt và thống nhất từ Trung ương xuống địa phương trên cơ sở quan điểm chỉ đạo: Đổi mới phương thức phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo quan trọng trong phát triển Chính phủ điện tử; bảo đảm gắn kết chặt chẽ, đồng bộ ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách hành chính, đổi mới lề lối, phương thức làm việc, xác định ứng dụng công nghệ thông tin là công cụ hữu hiệu hỗ trợ, thúc đẩy cải cách hành chính.

## **2. Địa điểm, phạm vi, đối tượng áp dụng của sáng kiến**

Địa điểm thực hiện: Tổng đài 1022 tỉnh Hưng Yên được triển khai, vận hành tại phòng vận hành, khai thác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính; triển khai và đưa vào áp dụng trong thực tế trong hoạt động của Trung tâm từ tháng 12/2021.

Phạm vi áp dụng: Phục vụ nhu cầu cung cấp thông tin, tiếp nhận và giải đáp các thắc mắc của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh về các vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính, dịch vụ công của các cơ quan nhà nước; cung cấp các thông tin khác về hoạt động phát triển kinh tế - xã hội. Các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Tổng đài trong việc tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị (nếu có) do Tổng đài chuyển đến cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị. Các đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin và phản hồi lại trên hệ thống hoặc thông báo cho nhân viên trực Tổng đài và người

dân qua phương pháp tự động hoặc bằng các giải pháp kỹ thuật công nghệ do Tổng đài cung cấp.

Địa chỉ truy cập ứng dụng, trang web tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của Tổng đài 1022 tỉnh Hưng Yên là:

- Hệ thống tổng đài tiếp nhận cuộc gọi thông qua đầu số 0221 1022.
- Địa chỉ website Tổng đài 1022: <https://1022.hungyen.gov.vn>
- Ứng dụng App trên thiết bị di động: 1022 Hưng Yên.
- Fanpage trên ứng dụng Facebook, Zalo: Tổng đài 1022 Hưng Yên.

### **3. Kết quả mang lại do áp dụng của sáng kiến**

#### *a) Hiệu quả quản lý, chỉ đạo điều hành*

Sau một thời gian, triển khai áp dụng sáng kiến, giải pháp vào thực tế; qua sơ bộ kết quả đánh giá việc áp dụng, sáng kiến nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính đã bước đầu đạt được một số kết quả như sau:

- Tổng đài 1022 là kênh thông tin tương tác trực tiếp giữa Chính quyền địa phương với người dân. Người dân dễ dàng truy cập hệ thống từ máy tính, thiết bị di động được kết nối internet để gửi, theo dõi, nhận kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của mình về các vấn đề nóng, cần xử lý nhanh hoặc về các hành vi chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không thống nhất, không đồng bộ, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập. Hệ thống đã tiếp nhận trên 1000 cuộc gọi đến và ý kiến của người gửi đến Tổng đài và hệ thống tiếp nhận, trả lời thông tin.

- Người dân có thể tiếp cận thông tin về các vấn đề về kinh tế - xã hội, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích một cách nhanh chóng, kịp thời thông qua các ứng dụng App trên thiết bị di động và các trang truyền thông của Tổng đài trên mạng xã hội.

- Thông qua hệ thống phần mềm, cơ quan nhà nước các cấp sẽ tiếp nhận, trả lời những phản ánh, kiến nghị của người dân theo từng lĩnh vực, từng cơ quan xử lý; nghiên cứu tiếp thu những đề xuất, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính để xây dựng hệ thống hành chính nhà nước thống nhất, hiệu lực, hiệu quả, thực hiện tốt nhiệm vụ kiến tạo phát triển.

- Mọi phản ánh, kiến nghị của người dân đều được các cơ quan, đơn vị và chính quyền các địa phương lắng nghe, tiếp nhận và xử lý. Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, tổng hợp, đôn đốc, kiểm tra các sở, ngành, địa phương trong việc tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân.

#### *b) Hiệu quả về mặt kinh tế - xã hội*

Các vấn đề phản ánh, kiến nghị của người dân được được hệ thống phần mềm gửi đến đúng địa chỉ cơ quan, đơn vị chức năng có thẩm quyền xử lý, trả lời, giảm chi phí đi lại, chi phí in giấy tờ, chi phí điện thoại và thời gian chờ đợi cho công dân. Là kênh tiếp nhận ý kiến nóng, cần xử lý kịp thời nhằm giải quyết nhanh, phục vụ đời sống, sinh hoạt của các tổ chức công dân.

Cơ quan chức năng có thể dễ dàng kiểm soát, nhanh chóng kiểm tra, đơn đốc cán bộ chuyên trách thực hiện công việc, giải quyết dứt điểm cho người dân. Đồng thời xử lý các trường hợp gây phiền hà, gây khó khăn, những nhiễu cá nhân, tổ chức. Cung cấp thêm kênh thông tin phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi có nhu cầu khai thác và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến và tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước, đảm bảo phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Qua đó, góp phần cải thiện và nâng cao các chỉ số của tỉnh đang rất được quan tâm hiện nay như: Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), chỉ số thước đo sự hài lòng của người dân (SIPAS), chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI),...

#### 4. Đánh giá chung

Trên cơ sở đề xuất, xây dựng và áp dụng sáng kiến “*Xây dựng Tổng đài Thông tin dịch vụ hành chính công tỉnh Hưng Yên về tiếp nhận, xử lý, giải đáp về thủ tục hành chính và các dịch vụ công nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh*” do nhóm tác giả của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính - Văn phòng UBND tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện nhằm cung cấp các thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp một cách hiệu quả, kịp thời. Qua đó, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính của tỉnh; tăng cường tính công khai minh bạch, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh trong thời gian tới; đẩy nhanh quá trình xây dựng Chính phủ điện tử tỉnh Hưng Yên.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai áp dụng sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính tỉnh Hưng Yên năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp./*ML*

**Nơi nhận:** *ML*

- Như trên;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh (Ô. Thắng);
- Lưu: VT, PVHCC&KSTT<sup>C</sup>.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Trần Văn Thắng**