**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**SÁNG KIẾN, KINH NGHIỆM NĂM 2022**

Kính gửi: Hội đồng Sáng kiến huyện Hương Sơn

Họ và tên: **CAO VĂN ĐỨC**

Chức vụ: Chủ tịch UBND xã Sơn Tây

Đơn vị: UBND xã Sơn Tây, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh

Tên nội dung sáng kiến “ ***“Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận một cửa UBND xã Sơn Tây”***

**I. XUẤT XỨ**

**1. Nguồn gốc xuất phát đi đến đề tài:**

Công tác giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân tại “Bộ phận Một cửa” của UBND xã Sơn Tây trước đây người dân luôn cho rằng phức tạp, rườm rà, thiếu công khai, minh bạch thậm chí là nhiêu khê. Điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến việc giải quyết công việc của người dân, giảm lòng tin của nhân dân đối với nhà nước và bộ máy hành chính nhà nước. Bước vào thời kỳ hội nhập phát triển kinh tế, để tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các thành phần kinh tế và thu hút nguồn đầu tư nước ngoài thì cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hoá các khâu trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức có một vai trò và ý nghĩa vô cùng quan trọng. Với mục đích đơn giản, công khai và minh bạch thủ tục hành chính nhằm đáp ứng yêu cầu của sự phát triển kinh tế xã hội, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 61/2018/CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, mở đầu cho hoạt động thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, đã tạo bước đột phá lớm trong hoạt động nâng cao hiệu quả quản lý của các cơ quan nhà nước đối với mọi lĩnh vực, là sự chuyển biến rõ rệt trong việc xây dựng và hoàn thiện thể chế Nhà nước. Tiếp đó, UBND tỉnh Hà Tĩnh ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định của Chính phủ, ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông” tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương.

Quán triệt các quan điểm của Đảng và Nhà nước, việc cải cách thủ tục hành chính của UBND xã Sơn Tây trong thời gian qua có bước đổi mới như thủ tục hành chính được công khai, giảm hẳn tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu tổ chức, công dân; tinh thần, trách nhiệm, năng lực chuyên môn của CB, CC Sáng kiến kinh nghiệm nâng cao hiệu quả công việc được giao được nâng lên đáng kể. Tuy nhiên, trong những năm gần đây, vấn đề bức xúc đã và đang đặt ra bởi thủ tục hành chính còn bộc lộ nhiều yếu kém, thủ tục hành chính còn rườm rà, thủ tục chồng chéo, trùng lặp; hệ thống tổ chức vẫn chưa ổn định, mối quan hệ giữa các bộ phận cấu thành còn nhiều bất cập,…gây khó khăn cho công dân trong quá trình giải quyết công việc.

**2. Tình hình thực tế trước khi thực hiện đề tài:**

***2.1. Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Sơn Tây***

*a. Cơ cấu tổ chức*

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Sơn Tây trực thuộc UBND xã Sơn Tây do Chủ tịch UBND xã kiêm nhiệm Trưởng Bộ phận - phụ trách chung và một số cán bộ, công chức được Chủ tịch UBND xã quyết định phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Biên chế của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả nằm trong tổng biên chế công chức chung của xã.

Chủ tịch UBND xã kiêm Trưởng bộ phận có trách nhiệm chỉ đạo, quản lý hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; quản lý thời gian làm việc của cán bộ, công chức được bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, đồng thời đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Đảm bảo sự phối hợp giải quyết công việc giữa các nghành chuyên môn và các đơn vị có liên quan để giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức. Trụ sở của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đặt trong khung viên trụ sở UBND xã. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chịu sự quản lý trực tiếp của lãnh đạo UBND xã.

*b. Chức năng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả*

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ cho các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND xã Sơn Tây

*c. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*

- Nhiệm vụ:

+ Niêm yết công khai các quy định về thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố, các loại giấy tờ, hồ sơ ở từng lĩnh vực, thời gian giải quyết thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí (nếu có); số điện thoại, hộp thư điện tử của Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, lãnh đạo UBND xã và Thủ trưởng các phòng chuyên môn liên quan tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; đồng thời mở sổ theo dõi góp ý, hòm thư góp ý theo quy định.

+ Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ theo yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức đúng quy định của pháp luật hiện hành.

+ Kiểm tra, soát xét, hướng dẫn cá nhân, tổ chức kê khai, bổ sung hồ sơ đối với những trường hợp chưa đủ điều kiện theo quy định; đối với những hồ sơ đã đúng và đủ theo quy định thì tiếp nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả và in giấy biên nhận hồ sơ; trường hợp yêu cầu của cá nhân, tổ chức không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND UBND xã Sơn Tây thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

+ Chuyển giao hồ sơ theo yêu cầu thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan để giải quyết theo thẩm quyền. Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan thì thực hiện việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

+ Thực hiện ghi chép đầy đủ sổ theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, phiếu biên nhận hồ sơ, phiếu hướng dẫn thủ tục hành chính, phiếu bổ sung hồ sơ, phiếu luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của UBND tỉnh Hà Tĩnh quy định.

+ Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính; nghiên cứu, đề xuất và kiến nghị với cơ quan cấp trên về thực hiện các sáng kiến, giải pháp về cải cách thủ tục hành chính, về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại.

+ Trong giờ làm việc hành chính, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ công chức, thẻ ngành ở trước ngực, có biển chức danh đặt tại bàn làm việc để cá nhân, tổ chức biết và thuận tiện liên hệ trao đổi.

+ Thực hiện báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất theo quy định.

- Quyền hạn:

+ Kiến nghị sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính theo hướng tinh gọn, đơn giản hóa, giảm thời gian giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nhưng phải đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

+ Đề xuất trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc nhằm đáp ứng nhu cầu hoạt động và không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại.

*d. Lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả*

- Các thủ tục hành chính trên lĩnh vực Đất đai –Xây dựng: giao công chức Địa chính - Xây dựng tham mưu UBND thị trấn giải quyết.

- Các thủ tục hành chính lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch, cho nhận con nuôi, tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo và chứng thực: giao Công chức Tư pháp - Hộ tịch tham mưu UBND thị trấn giải quyết.

- Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công: giao cho Công chức Văn hóa - Xã hội (phụ trách lao động, thương binh và xã hội) tham mưu giải quyết.

- Các thủ tục hành chính trên lĩnh vực văn hóa: giao cho công chức phụ trách văn hóa tham mưu giải quyết.

- Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực chăm sóc và bảo vệ trẻ em: giao cho cán bộ chăm sóc và bảo vệ trẻ em tham mưu giải quyết.

- Các lĩnh vực thủy sản và lâm nghiệp: giao cho công chức địa chính, nông nghiệp và môi trường tham mưu giải quyết.

- Các lĩnh vực Tôn giáo và dân tộc: giao cho cán bộ tôn giáo dân tộc,Văn phòng tham mưu giải quyết.

**2.2. Tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được coi là giải pháp trong mối quan hệ giải quyết công việc giữa UBND xã Sơn Tây đối với các tổ chức, cá nhân góp phần nâng cao chất lượng phục vụ. Tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính bao gồm: Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính, tiếp nhận, phản ảnh, kiến nghị về quy định hành chính, công khai thủ tục hành chính, báo cáo hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính gồm:

- Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính.

+ Ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của UBND cấp xã (có kế hoạch riêng hoặc nằm trong kế hoạch cải cách hành chính năm);

+ Mức độ thực hiện kế hoạch;

+ Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát;

+ Thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, phường, thị trấn;

+ Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Sơn Tây.

- Niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận bộ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố theo quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Danh mục thủ tục hành chính;

+ Bộ thủ tục hành chính;

+ Điện thoại đường dây nóng;

+ Hộp thư góp ý.

- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

+ Tỷ lệ TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa so với tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, phường, thị trấn do UBND tỉnh Hà Tĩnh công bố;

+ Số lượng thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông;

+ Điều chỉnh, bổ sung quy định thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại đơn vị;

+ Thực hiện chế độ phụ cấp đối với công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định;

+ Công tác tiếp nhận hồ sơ;

+ Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hẹn.

**II. LÝ DO CHO SÁNG KIẾN**

Song song với nhịp sống năng động và sự phát triển của kinh tế - xã hội, nhu cầu thực hiện các thủ tục hành chính của người dân có xu hướng tăng. Tuy nhiên, khi nhắc đến việc thực hiện các thủ tục hành chính, phần lớn người dân trả lời họ mất nhiều thời gian di chuyển và chờ đợi. Riêng giới trẻ hiện nay lại rất ngại khi đến cơ quan nhà nước thực hiện các thủ tục hành chính, khi mà họ là thế hệ tiếp cận rất nhanh với các thông tin được cung cấp và nhu cầu thực hiện các thủ tục hành chính của đối tượng này là rất lớn? Có nhiều cách lý giải cho vấn đề nêu trên, trong số đó bao gồm nguyên nhân là do người dân bị động và phụ thuộc hoàn toàn vào thời gian giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước, dẫn đến sự chờ đợi và thậm chí phải đi lại nhiều lần mới đến lượt được giải quyết.

Hàng ngày, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Sơn Tây tiếp nhận trung bình 20 hồ sơ/ngày. Lượng khách hàng có nhu cầu đến giao dịch, giải quyết các thủ tục hành chính tương đối nhiều. Thời gian tiếp nhận hồ sơ tùy từng lĩnh vực, thủ tục sẽ có sự khác nhau; điều này dễ khiến cho khách hàng có cảm giác phải chờ đợi lâu, không chủ động về thời gian, dễ có sự thay đổi về tâm trạng khi giao dịch thủ tục.

Từ những phân tích nêu trên, Tôi nghiên cứu quyết định lựa chọn mô hình ***“Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây”*** nhằm giúp người dân chủ động về thời gian và giúp cơ quan nhà nước nói chung, UBND xã Sơn Tây nói riêng cung cấp dịch vụ công hữu ích, tiện lợi cho người dân.

**III. NỘI DUNG CHÍNH**

**1. Thực trạng**

**1.1. Căn cứ pháp lý**

- Căn cứ các Quyết định của UBND tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính tỉnh Hà Tĩnh;

- Quyết định của UBND tỉnh Hà Tĩnh Ban hành Chương trình Cải cách hành chính tỉnh Hà Tĩnh giai đoạn 2020-2025;

- Chương trình hành động của Tỉnh ủy tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (Khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu 1ực, hiệu quả quản lý nhà nước và Chỉ thị của UBND tỉnh triển khai Chương trình hành động nêu trên;

**1.2. Căn cứ thực tiễn**

Cải cách hành chính (CCHC), được Đảng, Chính phủ xác định là một trong những công tác trọng tâm thường xuyên để thực hiện chiến lược phát triển kinh tế, xã hội của đất nước trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa – hiện đại hóa

Theo chỉ đạo chung từ Trung ương và Tỉnh, Huyện. UBND xã Sơn Tây đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh công tác cải cách hành chính. Tuy nhiên, bênh cạnh những kết quả đã đạt được, thì vẫn còn một số nguyên nhân khiến kết quả cải cách hành chính của xã chưa được như mong đơi, chỉ số hài lòng của người dân chưa cao. Một trong những nguyên nhân đó là do hiện nay tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã (sau đây gọi tắt là bộ phận Một cửa) có số lượng hồ sơ giao dịch tương đối lớn trong ngày, trên nhiều lĩnh vực, khiến tổ chức, công dân phải chờ lâu, gây tâm lý mệt mỏi, nhất là đối với những người ở xa, bận công việc, khó chủ động thời gian đi thực hiện thủ tục hành chính. Do đó cần có giải pháp để giải quyết tình trạng nêu trên, tạo tâm lý thoải mái cho người dân đến thực hiện thủ tục hành chính, làm tăng sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước.

**2. Nội dung mô hình cải cách hành chính**

**2.1. Tên mô hình**: *“****Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây”***

**2.2. Tiện ích:** Đây là loại hình tiện ích không bắt buộc, được cung ứng khi công dân, tổ chức có nhu cầu, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng. Khách hàng có thể đến trực tiếp bộ phận Một cửa, lấy số thứ tự và thực hiện giao dịch; nhưng lựa chọn cách thức nhắn tin, khách hàng sẽ chủ động hơn trong việc sắp xếp thời gian thực hiện các thủ tục hành chính.

**2.3. Cách thức thực hiện mô hình**

- Để áp dụng hiệu quả mô hình này cần thực hiện các bước:

*a) Tuyên truyền*

- Triển khai tuyên truyền về 13 Thôn trên địa bàn xã Sơn Tây để tổ chức, công dân biết và thực hiện khi có nhu cầu.

*-* Tuyên truyền rộng rãi trên Cổng thông tin điện tử của xã, mạng itenet, đài truyền thanh các thông tin cần thiết để đăng ký hẹn giờ giao dịch các TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Sơn Tây.

- Đăng tải các trang tin, bài viết hướng dẫn việc đăng ký hẹn giờ giao dịch trên Cổng thông tin điện tử xã, biên nhận và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Sơn Tây.

*b) Quy trình thực hiện*

- UBND xã Sơn Tây: xây dựng hệ thống tin nhắn tổng đài phục vụ việc tiếp nhận đăng ký hẹn giờ giao dịch qua tin nhắn SMS.

- Tổ chức và công dân có nhu cầu đăng ký hẹn giờ giao dịch các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây chỉ cần soạn tin nhắn với cú pháp:

DK [Tên cá nhân/ tổ chức cần giao dịch] [thủ tục cần giao dịch] [ngày hẹn] gửi đến tổng đài số Điện thoại đã được UBND xã đăng ký thuê bao tại Bộ phận “Một cửa” vào giờ hành chính để hẹn giờ giao dịch mong muốn.

- Thời gian gửi tin nhắn phải nằm trong khung giờ hành chính (Buổi sáng từ 7h30-11h; buổi chiều từ 13h30-17h). Chi phí tin nhắn đến do khách hàng chi trả. Sau khi khách hàng nhắn tin, Tổng đài số điện thoại tại Bộ phận “Một cửa có công chức phụ trách sẽ gửi tin nhắn hẹn giờ giao dịch cho khách hàng, nội dung tin nhắn xác nhận ghi rõ: Mã giao dịch, tên thủ tục, số thứ tự, số quầy giao dịch, giờ và ngày hẹn, quy định hủy lịch hẹn giao dịch.

Căn cứ vào thời gian hẹn, khách hàng đến thực hiện thủ tục hành chính đã đăng ký và thông báo mã giao dịch cho cán bộ tiếp công dân tại bộ phận Một cửa UBND xã để thực hiện giao dịch.

- Trường hợp đã đăng ký lịch hẹn, nhưng khách hàng có nhu cầu hủy lịch hẹn đó thì thực hiện cú pháp hủy như sau:

HUY [thủ tục cần giao dịch] [số thứ tự được hẹn] [ngày hẹn] gửi đến tổng đài số điện thoại để hủy việc đăng ký trước đó. Tương tự, chi phí tin nhắn gửi đến tổng đài do khách hàng chi trả. Tổng đài số điện thoại sẽ tự động có tin nhắn xác nhận việc hủy lịch hẹn đến khách hàng.

- Quy trình tiếp nhận thủ tục hành chính thông qua tin nhắn đăng ký được quy định cụ thể những trường hợp phát sinh chủ yếu và được niêm yết công khai tại bộ phận Một cửa UBND xã.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân không đến đúng giờ hẹn thì sau 10 phút (kể từ lần gọi số thứ tự tự động của hệ thống vào giờ hẹn), giao dịch hành chính sẽ tự động bị huỷ, người dân phải xếp hàng theo thứ tự hoặc đặt lịch hẹn khác.

- Toàn bộ thông tin các tin nhắn đăng ký lịch hẹn giao dịch sẽ được đăng tải tại máy tính chủ có kết nối màn hình đặt ngay trong bộ phận Một cửa, nội dung thông tin:

+ Lĩnh vực đăng ký giao dịch;

+ Quầy giao dịch;

+ Số thứ tự và thời gian đã hẹn trong ngày;

Khách hàng khi đến liên hệ theo thông tin cập nhật này để đến quầy giao dịch như đã được hẹn trước.

**3. Các trường hợp phát sinh khi tiếp nhận hồ sơ theo SMS**

Với cách thức thực hiện tin nhắn đăng ký lịch giao dịch như trên, sẽ phát sinh một số trường hợp sau:

a) Trường hợp 1: Khách hàng nhắn tin đặt lịch hẹn ngay trong ngày giao dịch.

- Hệ thống tự động trả lại số thứ tự hẹn dựa trên số thứ tự thực tế đang giao dịch tại bộ phận Một cửa UBND xã, thời gian hẹn được tính bằng: tổng thời gian phải giải quyết cho số lượt thực tế tại bộ phận Một cửa + 60 phút (thời gian để người dân di chuyển và chuẩn bị hồ sơ).

- Nếu số lượt thực tế vượt quá thời gian tiếp nhận hồ sơ ngay trong buổi làm việc đó, thì chuyển lịch hẹn sang buổi tiếp theo.

- Trong trường hợp khách đặt lịch vào buổi chiều mà số lượt thực tế vượt quá thời gian tiếp nhận hồ sơ của buổi làm việc thì tổng đài sẽ trả tin nhắn hẹn lịch dựa vào cách thức tính như trường hợp 2 (tức là xem như khách hàng đặt lịch cho ngày hôm sau).

- Khách hàng căn cứ vào lịch hẹn để đến thực hiện giao dịch, nếu khi đến thời gian hẹn, tại quầy đang giao dịch với khách hàng khác thì thời gian hẹn được tính sau khi giao dịch của khách hàng này hoàn thành.

b) Trường hợp 2: khách hàng nhắn tin đăng ký lịch giao dịch trước ít nhất 01 ngày làm việc.

- Đối với trường hợp này, khách hàng sẽ được trả lại tin nhắn hẹn giờ giao dịch hành chính tùy thuộc vào tổng số tin nhắn gửi đến tổng đài, dựa vào thời gian tiếp nhận hồ sơ trung bình mặc định theo từng lĩnh vực mà thời gian hẹn khách hàng thứ 2 cách khách hàng thứ 1 sẽ khác nhau, nhưng phù hợp với tình hình thực tế tại mỗi quầy giao dịch. Ví dụ: tại quầy Tư pháp: trung bình tiếp nhận 01 hồ sơ là 10 phút thì thời gian hẹn cách nhau giữa hai khách hàng là 10 phút; nhưng tại quầy thủ tục đất đai, thời gian trung bình tiếp nhận 01 hồ sơ là 15 phút thì thời gian hẹn giữa hai khách hàng đăng ký SMS liên tục nhau là 15 phút.

- Tại thời điểm bắt đầu tiếp nhận hồ sơ của bộ phận Một cửa, nếu việc tiếp khách hàng thứ 1 hoàn thành nhưng chưa đến thời gian hẹn khách hàng thứ 2 theo giờ hẹn, hệ thống tự động đọc qua các số thứ tự 01 lần cho đến lượt số thứ tự của khách đến giao dịch thực tế. Đến thời gian hẹn, hệ thống sẽ tự động gọi lại số thứ tự đã được hẹn với khách hàng lần thứ hai. Nếu sau 10 phút hẹn mà khách hàng không có mặt, lịch hẹn sẽ tự động hủy và cập nhật lịch hủy trên màn hình thông báo.

- Tương tự, khi khách hàng đến giao dịch theo lịch hẹn mà tại quầy có phát sinh khách hàng thì thời gian hẹn được tính sau khi khách hàng trước đó hoàn thành giao dịch.

c) Trường hợp tin nhắn ảo

Hệ thống sẽ tự hủy lịch giao dịch sau 10 phút hẹn nếu khách hàng không thực hiện giao dịch; đồng thời, với mỗi số điện thoại đăng ký cuộc hẹn mà quá 03 lần đăng ký nhưng không thực hiện bất kỳ giao dịch nào theo lịch hẹn, thì hệ thống tự động khóa số, không chấp nhận các tin nhắn tiếp theo từ số điện thoại đã bị khóa.

d) Trường hợp tin nhắn đăng ký giao dịch tập trung nhiều trong buổi làm việc

Tôi đã nghiên cứu đặt giả định đối với trường hợp khách hàng nhắn tin đăng ký lịch hẹn quá nhiều, các số thứ tự ban đầu được cập nhật cho khách sử dụng SMS thì khách hàng trực tiếp đến bộ phận Một cửa trong ngày giao dịch đó phải chờ đợi lâu để đến lượt giải quyết. Giải quyết tình huống này, UBND xã có thể mặc định chuỗi số thứ tự tiếp nhận hồ sơ của khách hàng trong 01 buổi làm việc (sáng/chiều) là bao nhiêu số dựa trên quy định về thời gian tiếp nhận hồ sơ theo buổi; quy định thời gian bắt đầu tiếp nhận hồ sơ đăng ký lịch hẹn là 08 giờ 00 phút để tránh tình trạng khách hàng trực tiếp đến bộ phận Một cửa phải đợi quá lâu mới được giải quyết khi có nhiều tin nhắn đặt lịch trước đó. Ví dụ, thời gian trung bình tiếp nhận thủ tục hành chính lĩnh vực Tư pháp là 10 phút/hồ sơ; thời gian tiếp nhận buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ, tổng thời gian là 210 phút, số hồ sơ tối đa tiếp nhận buổi sáng là 21 hồ sơ; giả sử có 10 khách đặt lịch hẹn qua SMS, người khách đầu tiên được hẹn làm việc lúc 08 giờ 00 phút, người khách số 11 đến giao dịch vào lúc 7 giờ 45 phút, hệ thống tự động gọi số thứ tự từ 1 – 11 để mời người khách đến giao dịch. Sau đó, đúng 08 giờ 00, hệ thống tự động mời những người có lịch hẹn đến để giao dịch, những số phát sinh sau sẽ tiếp tục được chèn nếu khách hàng không đến theo cuộc hẹn.

Tóm lại, những trường hợp phát sinh trong quá trình thực hiện mô hình được ghi nhận và tìm kiếm thêm những giải pháp phù hợp với thực tế của bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây. Khách hàng có thể đặt lịch trước hoặc trong ngày và được trả lại kết quả lịch hẹn phù hợp. Tuy nhiên, khách hàng cũng cần tuân thủ một số quy định được đặt ra để việc giải quyết các hồ sơ liên quan cho khách hàng được thuận lợi hơn. Các quy định về tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đối với khách hàng đăng ký lịch hẹn qua SMS sẽ được niêm yết và thông báo rộng rãi để khách hàng được biết.

**3. Hiệu quả quản lý, kinh tế - xã hội mô hình đem lại khi áp dụng vào thực tiễn**

Áp dụng mô hình này giúp cho cơ quan nhà nước thuận lợi như sau:

- Nhằm giải quyết các nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người dân chuyên nghiệp hơn, tránh tình trạng tập trung chờ đợi, giảm chi phí đi lại cho khách hàng nhất là khách hàng ở xa;

- Giảm tình trạng quá tải tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào xử lý công việc và từ đó góp phần làm tăng sự hài lòng của người dân đối với việc phục vụ của cơ quan nhà nước.

Đối với tổ chức, công dân (khách hàng) sẽ chủ động hơn khi lựa chọn thời gian thực hiện các giao dịch hành chính tại UBND xã Sơn Tây, giảm thời gian chờ đợi, chi phí đi lại, các chi phí phát sinh khác… mang lại một số tác động tích cực và tạo tâm lý thoải mái cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ công.

**4. Đánh giá, kết luận về khả năng tiếp tục hoàn thiện nhân rộng mô hình**

Mô hình này có thể nhân rộng đến các địa phương khác và sử dụng phù hợp đối với các ban, ngành chuyên môn để thực hiện các thủ tục đặc thù theo ngành. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai cần thay đổi một số quy trình, quy định cho phù hợp hơn với tình hình thực tế tại các đơn vị.

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Sơn Tây, ngày 09 tháng 11 năm 2022* |
| **Thủ trưởng đơn vị xác nhận** | **Người thực hiện**    **Cao Văn Đức** |

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Sơn Tây, ngày 9 tháng 11 năm 2022*

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN**

Kính gữi: Hội đồng xét, công nhận sáng kiến cấp huyện, tỉnh

Tên sáng kiến: ***“Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây”***

1. Tác giả sáng kiến:

* Họ và tên: **CAO VĂN ĐỨC**
* Chức vụ:Chủ tịch UBND xã Sơn Tây
* Đơn vị: Uỷ ban nhân dân xã Sơn Tây
* Địa chỉ: Thôn Hoàng Nam, xã Sơn Tây, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh
* Điện thoại: 0912204455
* Email:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Họ và tên tác giả** | **Sinh**  **năm** | **Nơi công tác** | **Trình độ chuyên môn** | **Tỷ lệ đóng góp**  **vào việc tạo ra**  **sáng kiến** | **Ký tên** |
| 1 | Cao Văn Đức |  | UBND xã Sơn Tây | Đại học |  |  |

1. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: “*Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ*

*phận Một cửa UBND xã Sơn Tây”*

1. Thời gian áp dụng lần đầu: Ngày 01/12/2021 đến Ngày 5/11/2022
2. Hồ sơ kèm theo:

* Báo cáo sáng kiến.
* Báo cáo tóm tắt sáng kiến kinh nghiệm
* Đơn đề nghị công nhận sáng kiến
* Dang sách đơn vị thực hiện sáng kiến

**Xác nhận của cơ quan đơn vị Tác giả sáng kiến**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**TÓM TẮT**

**SÁNG KIẾN, KINH NGHIỆM NĂM 2022**

Kính gửi: Hội đồng Sáng kiến huyện Hương Sơn

Họ và tên: **CAO VĂN ĐỨC**

Chức vụ: Chủ tịch UBND xã Sơn Tây

Đơn vị: UBND xã Sơn Tây, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh

Tên nội dung sáng kiến “ ***“Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây”***

**I. XUẤT XỨ**

**1. Nguồn gốc xuất phát đi đến đề tài:**

Công tác giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân tại “Bộ phận Một cửa” của UBND xã Sơn Tây trước đây người dân luôn cho rằng phức tạp, rườm rà, thiếu công khai, minh bạch thậm chí là nhiêu khê. Điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến việc giải quyết công việc của người dân, giảm lòng tin của nhân dân đối với nhà nước và bộ máy hành chính nhà nước. Bước vào thời kỳ hội nhập phát triển kinh tế, để tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các thành phần kinh tế và thu hút nguồn đầu tư nước ngoài thì cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hoá các khâu trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức có một vai trò và ý nghĩa vô cùng quan trọng. Với mục đích đơn giản, công khai và minh bạch thủ tục hành chính nhằm đáp ứng yêu cầu của sự phát triển kinh tế xã hội, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 61/2018/CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, mở đầu cho hoạt động thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, đã tạo bước đột phá lớm trong hoạt động nâng cao hiệu quả quản lý của các cơ quan nhà nước đối với mọi lĩnh vực, là sự chuyển biến rõ rệt trong việc xây dựng và hoàn thiện thể chế Nhà nước. Tiếp đó, UBND tỉnh Hà Tĩnh ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định của Chính phủ, ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông” tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương.

**2. Tình hình thực tế trước khi thực hiện đề tài:**

***2.1. Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Sơn Tây***

*a. Cơ cấu tổ chức*

*b. Chức năng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả*

*c. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*

*d. Lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả*

**2.2. Tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được coi là giải pháp trong mối quan hệ giải quyết công việc giữa UBND xã Sơn Tây đối với các tổ chức, cá nhân góp phần nâng cao chất lượng phục vụ. Tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính bao gồm: Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính, tiếp nhận, phản ảnh, kiến nghị về quy định hành chính, công khai thủ tục hành chính, báo cáo hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính gồm:

- Rà soát, đánh giá, cập nhật thủ tục hành chính.

+ Ban hành kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của UBND cấp xã (có kế hoạch riêng hoặc nằm trong kế hoạch cải cách hành chính năm);

+ Mức độ thực hiện kế hoạch;

+ Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát;

+ Thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, phường, thị trấn;

+ Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Sơn Tây.

- Niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận bộ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố theo quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Danh mục thủ tục hành chính;

+ Bộ thủ tục hành chính;

+ Điện thoại đường dây nóng;

+ Hộp thư góp ý.

- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

+ Tỷ lệ TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa so với tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, phường, thị trấn do UBND tỉnh Hà Tĩnh công bố;

+ Số lượng thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông;

+ Điều chỉnh, bổ sung quy định thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại đơn vị;

+ Thực hiện chế độ phụ cấp đối với công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định;

+ Công tác tiếp nhận hồ sơ;

+ Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hẹn.

**II. LÝ DO CHO SÁNG KIẾN**

Hàng ngày, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Sơn Tây tiếp nhận trung bình 20 hồ sơ/ngày. Lượng khách hàng có nhu cầu đến giao dịch, giải quyết các thủ tục hành chính tương đối nhiều. Thời gian tiếp nhận hồ sơ tùy từng lĩnh vực, thủ tục sẽ có sự khác nhau; điều này dễ khiến cho khách hàng có cảm giác phải chờ đợi lâu, không chủ động về thời gian, dễ có sự thay đổi về tâm trạng khi giao dịch thủ tục.

Từ những phân tích nêu trên, Tôi nghiên cứu quyết định lựa chọn mô hình ***“Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây”*** nhằm giúp người dân chủ động về thời gian và giúp cơ quan nhà nước nói chung, UBND xã Sơn Tây nói riêng cung cấp dịch vụ công hữu ích, tiện lợi cho người dân.

**III. NỘI DUNG CHÍNH**

**1. Thực trạng**

**1.1. Căn cứ pháp lý**

- Căn cứ các Quyết định của UBND tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính tỉnh Hà Tĩnh;

- Quyết định của UBND tỉnh Hà Tĩnh Ban hành Chương trình Cải cách hành chính tỉnh Hà Tĩnh giai đoạn 2020-2025;

- Chương trình hành động của Tỉnh ủy tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (Khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu 1ực, hiệu quả quản lý nhà nước và Chỉ thị của UBND tỉnh triển khai Chương trình hành động nêu trên;

**1.2. Căn cứ thực tiễn**

Cải cách hành chính (CCHC), được Đảng, Chính phủ xác định là một trong những công tác trọng tâm thường xuyên để thực hiện chiến lược phát triển kinh tế, xã hội của đất nước trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa – hiện đại hóa

Theo chỉ đạo chung từ Trung ương và Tỉnh, Huyện. UBND xã Sơn Tây đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh công tác cải cách hành chính. Tuy nhiên, bênh cạnh những kết quả đã đạt được, thì vẫn còn một số nguyên nhân khiến kết quả cải cách hành chính của xã chưa được như mong đơi, chỉ số hài lòng của người dân chưa cao. Một trong những nguyên nhân đó là do hiện nay tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã (sau đây gọi tắt là bộ phận Một cửa) có số lượng hồ sơ giao dịch tương đối lớn trong ngày, trên nhiều lĩnh vực, khiến tổ chức, công dân phải chờ lâu, gây tâm lý mệt mỏi, nhất là đối với những người ở xa, bận công việc, khó chủ động thời gian đi thực hiện thủ tục hành chính. Do đó cần có giải pháp để giải quyết tình trạng nêu trên, tạo tâm lý thoải mái cho người dân đến thực hiện thủ tục hành chính, làm tăng sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước.

**2. Nội dung mô hình cải cách hành chính**

**2.1. Tên mô hình**: *“Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây”*

**2.2. Tiện ích:** Đây là loại hình tiện ích không bắt buộc, được cung ứng khi công dân, tổ chức có nhu cầu, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng. Khách hàng có thể đến trực tiếp bộ phận Một cửa, lấy số thứ tự và thực hiện giao dịch; nhưng lựa chọn cách thức nhắn tin, khách hàng sẽ chủ động hơn trong việc sắp xếp thời gian thực hiện các thủ tục hành chính.

**2.3. Cách thức thực hiện mô hình**

- Để áp dụng hiệu quả mô hình này cần thực hiện các bước:

*a) Tuyên truyền*

- Triển khai tuyên truyền về 13 Thôn trên địa bàn xã Sơn Tây để tổ chức, công dân biết và thực hiện khi có nhu cầu.

*-* Tuyên truyền rộng rãi trên Cổng thông tin điện tử của xã, mạng itenet, đài truyền thanh các thông tin cần thiết để đăng ký hẹn giờ giao dịch các TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Sơn Tây.

- Đăng tải các trang tin, bài viết hướng dẫn việc đăng ký hẹn giờ giao dịch trên Cổng thông tin điện tử xã, biên nhận và niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Sơn Tây.

*b) Quy trình thực hiện*

- UBND xã Sơn Tây: xây dựng hệ thống tin nhắn tổng đài phục vụ việc tiếp nhận đăng ký hẹn giờ giao dịch qua tin nhắn SMS.

- Tổ chức và công dân có nhu cầu đăng ký hẹn giờ giao dịch các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây chỉ cần soạn tin nhắn với cú pháp:

DK [Tên cá nhân/ tổ chức cần giao dịch] [thủ tục cần giao dịch] [ngày hẹn] gửi đến tổng đài số Điện thoại đã được UBND xã đăng ký thuê bao tại Bộ phận “Một cửa” vào giờ hành chính để hẹn giờ giao dịch mong muốn.

- Thời gian gửi tin nhắn phải nằm trong khung giờ hành chính (Buổi sáng từ 7h30-11h; buổi chiều từ 13h30-17h). Chi phí tin nhắn đến do khách hàng chi trả. Sau khi khách hàng nhắn tin, Tổng đài số điện thoại tại Bộ phận “Một cửa có công chức phụ trách sẽ gửi tin nhắn hẹn giờ giao dịch cho khách hàng, nội dung tin nhắn xác nhận ghi rõ: Mã giao dịch, tên thủ tục, số thứ tự, số quầy giao dịch, giờ và ngày hẹn, quy định hủy lịch hẹn giao dịch.

Căn cứ vào thời gian hẹn, khách hàng đến thực hiện thủ tục hành chính đã đăng ký và thông báo mã giao dịch cho cán bộ tiếp công dân tại bộ phận Một cửa UBND xã để thực hiện giao dịch.

- Trường hợp đã đăng ký lịch hẹn, nhưng khách hàng có nhu cầu hủy lịch hẹn đó thì thực hiện cú pháp hủy như sau:

HUY [thủ tục cần giao dịch] [số thứ tự được hẹn] [ngày hẹn] gửi đến tổng đài số điện thoại để hủy việc đăng ký trước đó. Tương tự, chi phí tin nhắn gửi đến tổng đài do khách hàng chi trả. Tổng đài số điện thoại sẽ tự động có tin nhắn xác nhận việc hủy lịch hẹn đến khách hàng.

- Quy trình tiếp nhận thủ tục hành chính thông qua tin nhắn đăng ký được quy định cụ thể những trường hợp phát sinh chủ yếu và được niêm yết công khai tại bộ phận Một cửa UBND xã.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân không đến đúng giờ hẹn thì sau 10 phút (kể từ lần gọi số thứ tự tự động của hệ thống vào giờ hẹn), giao dịch hành chính sẽ tự động bị huỷ, người dân phải xếp hàng theo thứ tự hoặc đặt lịch hẹn khác.

- Toàn bộ thông tin các tin nhắn đăng ký lịch hẹn giao dịch sẽ được đăng tải tại máy tính chủ có kết nối màn hình đặt ngay trong bộ phận Một cửa, nội dung thông tin:

+ Lĩnh vực đăng ký giao dịch;

+ Quầy giao dịch;

+ Số thứ tự và thời gian đã hẹn trong ngày;

Khách hàng khi đến liên hệ theo thông tin cập nhật này để đến quầy giao dịch như đã được hẹn trước.

**3. Các trường hợp phát sinh khi tiếp nhận hồ sơ theo SMS**

Với cách thức thực hiện tin nhắn đăng ký lịch giao dịch như trên, sẽ phát sinh một số trường hợp sau:

a) Trường hợp 1: Khách hàng nhắn tin đặt lịch hẹn ngay trong ngày giao dịch.

- Hệ thống tự động trả lại số thứ tự hẹn dựa trên số thứ tự thực tế đang giao dịch tại bộ phận Một cửa UBND xã, thời gian hẹn được tính bằng: tổng thời gian phải giải quyết cho số lượt thực tế tại bộ phận Một cửa + 60 phút (thời gian để người dân di chuyển và chuẩn bị hồ sơ).

- Nếu số lượt thực tế vượt quá thời gian tiếp nhận hồ sơ ngay trong buổi làm việc đó, thì chuyển lịch hẹn sang buổi tiếp theo.

- Trong trường hợp khách đặt lịch vào buổi chiều mà số lượt thực tế vượt quá thời gian tiếp nhận hồ sơ của buổi làm việc thì tổng đài sẽ trả tin nhắn hẹn lịch dựa vào cách thức tính như trường hợp 2 (tức là xem như khách hàng đặt lịch cho ngày hôm sau).

- Khách hàng căn cứ vào lịch hẹn để đến thực hiện giao dịch, nếu khi đến thời gian hẹn, tại quầy đang giao dịch với khách hàng khác thì thời gian hẹn được tính sau khi giao dịch của khách hàng này hoàn thành.

b) Trường hợp 2: khách hàng nhắn tin đăng ký lịch giao dịch trước ít nhất 01 ngày làm việc.

- Đối với trường hợp này, khách hàng sẽ được trả lại tin nhắn hẹn giờ giao dịch hành chính tùy thuộc vào tổng số tin nhắn gửi đến tổng đài, dựa vào thời gian tiếp nhận hồ sơ trung bình mặc định theo từng lĩnh vực mà thời gian hẹn khách hàng thứ 2 cách khách hàng thứ 1 sẽ khác nhau, nhưng phù hợp với tình hình thực tế tại mỗi quầy giao dịch. Ví dụ: tại quầy Tư pháp: trung bình tiếp nhận 01 hồ sơ là 10 phút thì thời gian hẹn cách nhau giữa hai khách hàng là 10 phút; nhưng tại quầy thủ tục đất đai, thời gian trung bình tiếp nhận 01 hồ sơ là 15 phút thì thời gian hẹn giữa hai khách hàng đăng ký SMS liên tục nhau là 15 phút.

- Tại thời điểm bắt đầu tiếp nhận hồ sơ của bộ phận Một cửa, nếu việc tiếp khách hàng thứ 1 hoàn thành nhưng chưa đến thời gian hẹn khách hàng thứ 2 theo giờ hẹn, hệ thống tự động đọc qua các số thứ tự 01 lần cho đến lượt số thứ tự của khách đến giao dịch thực tế. Đến thời gian hẹn, hệ thống sẽ tự động gọi lại số thứ tự đã được hẹn với khách hàng lần thứ hai. Nếu sau 10 phút hẹn mà khách hàng không có mặt, lịch hẹn sẽ tự động hủy và cập nhật lịch hủy trên màn hình thông báo.

- Tương tự, khi khách hàng đến giao dịch theo lịch hẹn mà tại quầy có phát sinh khách hàng thì thời gian hẹn được tính sau khi khách hàng trước đó hoàn thành giao dịch.

c) Trường hợp tin nhắn ảo

Hệ thống sẽ tự hủy lịch giao dịch sau 10 phút hẹn nếu khách hàng không thực hiện giao dịch; đồng thời, với mỗi số điện thoại đăng ký cuộc hẹn mà quá 03 lần đăng ký nhưng không thực hiện bất kỳ giao dịch nào theo lịch hẹn, thì hệ thống tự động khóa số, không chấp nhận các tin nhắn tiếp theo từ số điện thoại đã bị khóa.

d) Trường hợp tin nhắn đăng ký giao dịch tập trung nhiều trong buổi làm việc

Tôi đã nghiên cứu đặt giả định đối với trường hợp khách hàng nhắn tin đăng ký lịch hẹn quá nhiều, các số thứ tự ban đầu được cập nhật cho khách sử dụng SMS thì khách hàng trực tiếp đến bộ phận Một cửa trong ngày giao dịch đó phải chờ đợi lâu để đến lượt giải quyết. Giải quyết tình huống này, UBND xã có thể mặc định chuỗi số thứ tự tiếp nhận hồ sơ của khách hàng trong 01 buổi làm việc (sáng/chiều) là bao nhiêu số dựa trên quy định về thời gian tiếp nhận hồ sơ theo buổi; quy định thời gian bắt đầu tiếp nhận hồ sơ đăng ký lịch hẹn là 08 giờ 00 phút để tránh tình trạng khách hàng trực tiếp đến bộ phận Một cửa phải đợi quá lâu mới được giải quyết khi có nhiều tin nhắn đặt lịch trước đó. Ví dụ, thời gian trung bình tiếp nhận thủ tục hành chính lĩnh vực Tư pháp là 10 phút/hồ sơ; thời gian tiếp nhận buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ, tổng thời gian là 210 phút, số hồ sơ tối đa tiếp nhận buổi sáng là 21 hồ sơ; giả sử có 10 khách đặt lịch hẹn qua SMS, người khách đầu tiên được hẹn làm việc lúc 08 giờ 00 phút, người khách số 11 đến giao dịch vào lúc 7 giờ 45 phút, hệ thống tự động gọi số thứ tự từ 1 – 11 để mời người khách đến giao dịch. Sau đó, đúng 08 giờ 00, hệ thống tự động mời những người có lịch hẹn đến để giao dịch, những số phát sinh sau sẽ tiếp tục được chèn nếu khách hàng không đến theo cuộc hẹn.

Tóm lại, những trường hợp phát sinh trong quá trình thực hiện mô hình được ghi nhận và tìm kiếm thêm những giải pháp phù hợp với thực tế của bộ phận Một cửa UBND xã Sơn Tây. Khách hàng có thể đặt lịch trước hoặc trong ngày và được trả lại kết quả lịch hẹn phù hợp. Tuy nhiên, khách hàng cũng cần tuân thủ một số quy định được đặt ra để việc giải quyết các hồ sơ liên quan cho khách hàng được thuận lợi hơn. Các quy định về tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đối với khách hàng đăng ký lịch hẹn qua SMS sẽ được niêm yết và thông báo rộng rãi để khách hàng được biết.

**3. Hiệu quả quản lý, kinh tế - xã hội mô hình đem lại khi áp dụng vào thực tiễn**

Áp dụng mô hình này giúp cho cơ quan nhà nước thuận lợi như sau:

- Nhằm giải quyết các nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của người dân chuyên nghiệp hơn, tránh tình trạng tập trung chờ đợi, giảm chi phí đi lại cho khách hàng nhất là khách hàng ở xa;

- Giảm tình trạng quá tải tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào xử lý công việc và từ đó góp phần làm tăng sự hài lòng của người dân đối với việc phục vụ của cơ quan nhà nước.

Đối với tổ chức, công dân (khách hàng) sẽ chủ động hơn khi lựa chọn thời gian thực hiện các giao dịch hành chính tại UBND xã Sơn Tây, giảm thời gian chờ đợi, chi phí đi lại, các chi phí phát sinh khác… mang lại một số tác động tích cực và tạo tâm lý thoải mái cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ công.

**4. Đánh giá, kết luận về khả năng tiếp tục hoàn thiện nhân rộng mô hình**

Mô hình này có thể nhân rộng đến các địa phương khác và sử dụng phù hợp đối với các ban, ngành chuyên môn để thực hiện các thủ tục đặc thù theo ngành. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai cần thay đổi một số quy trình, quy định cho phù hợp hơn với tình hình thực tế tại các đơn vị.

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Sơn Tây, ngày 09 tháng 11 năm 2022* |
| **Thủ trưởng đơn vị xác nhận** | **Người thực hiện**    **Cao Văn Đức** |

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ SƠN TÂY**

**BÁO CÁO**

**SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM**

*ĐỀ TÀI:*

***“Hẹn giờ giao dịch hành chính qua tin nhắn SMS tại Bộ phận Một cửa***

***UBND xã Sơn Tây”***

Họ và tên: CAO VĂN ĐỨC

Chức vụ: Chủ tịch UBND xã Sơn Tây, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh

Đơn vị: Uỷ ban nhân dân xã Sơn Tây, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh

Số điện thoại: 0912204455

*Sơn Tây, Tháng 11/2022*