

UBND XÃ VĨNH THỦY
VĂN PHÒNG HĐND&UBND

--- 80 03 ---

BÀI THAM GIA CUỘC THI

Tìm kiếm sáng kiến, giải pháp, mô hình
đẩy mạnh cải cách hành chính xã Vĩnh Thủy
năm 2025

Họ và tên: Trương Kim Chi
Chức vụ: Phó Chánh Văn phòng HĐND&UBND
Đơn vị: Văn phòng HĐND&UBND xã Vĩnh Thủy

Vĩnh Thủy, năm 2025

UBND XÃ VĨNH THỦY
VĂN PHÒNG HĐND&UBND
--- ๖๓๖ ---

BÀI THAM GIA CUỘC THI
Tìm kiếm sáng kiến, giải pháp, mô hình
đẩy mạnh cải cách hành chính xã Vĩnh Thủy
năm 2025

Họ và tên: Trương Kim Chi
Chức vụ: Phó Chánh Văn phòng HĐND&UBND
Đơn vị: Văn phòng HĐND&UBND xã Vĩnh Thủy

Vĩnh Thủy, năm 2025

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn sáng kiến

Trong những năm gần đây, công cuộc cải cách hành chính và chuyển đổi số đang được đẩy mạnh trên toàn quốc, trong đó cấp xã – là cấp gần dân, sát dân nhất – đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân. Tuy nhiên, sau quá trình sáp nhập các đơn vị hành chính cấp xã theo Nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, nhiều địa phương hiện nay đang gặp phải những khó khăn nhất định: quy mô địa bàn tăng, dân số đông hơn, khối lượng thủ tục hành chính cần giải quyết cũng lớn hơn, trong khi bộ máy và biên chế vẫn giữ nguyên, chưa được bổ sung tương ứng.

Thực tế tại nhiều xã sau sáp nhập cho thấy, người dân từ các thôn, bản vùng xa phải di chuyển một quãng đường dài đến trụ sở UBND xã để thực hiện thủ tục hành chính, nhưng do không nắm rõ quy trình, giấy tờ cần thiết hoặc đến vào thời điểm quá tải, nhiều người phải quay về và đi lại nhiều lần, gây tốn kém thời gian, chi phí và ảnh hưởng đến hiệu quả giải quyết công việc. Đồng thời, tại bộ phận một cửa xã, tình trạng quá tải cục bộ vào đầu tuần, sau dịp nghỉ lễ hoặc ngày cao điểm là khá phổ biến, khiến cán bộ tiếp nhận áp lực lớn, dễ xảy ra sai sót, thiếu sót trong hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ.

Trong khi đó, các nền tảng công nghệ thông tin như Zalo, mã QR, biểu mẫu điện tử ngày càng phổ biến, dễ tiếp cận với mọi đối tượng người dân. Nhiều tổ chức, cá nhân đã quen với việc tra cứu thông tin, đăng ký dịch vụ trực tuyến, đặc biệt là qua điện thoại thông minh. Việc ứng dụng các nền tảng đơn giản, sẵn có như Zalo/QR Code để người dân đăng ký hẹn lịch trước khi đến làm thủ tục hành chính là hoàn toàn khả thi, không đòi hỏi đầu tư hạ tầng phức tạp, chi phí thấp nhưng mang lại hiệu quả rõ rệt trong tổ chức, điều hành và phục vụ.

Từ thực tiễn đó, tôi mạnh dạn đề xuất sáng kiến "**Ứng dụng Zalo/QR Code trong đăng ký hẹn lịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã**", với mong muốn góp phần giảm áp lực cho bộ phận một cửa, hỗ trợ người dân chủ động hơn trong thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời thúc đẩy chuyển đổi số tại cấp xã – nơi được xem là nền tảng cơ sở quan trọng nhất trong bộ máy hành chính Nhà nước hiện nay.

2. Sự cần thiết và mục đích của sáng kiến

2.1. Sự cần thiết

Trong những năm gần đây, công tác cải cách hành chính được Đảng và Nhà nước đặc biệt quan tâm, coi là một trong những khâu đột phá chiến lược nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước, phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn. Tuy nhiên, sau khi chính quyền địa phương 02 cấp đi vào hoạt động thực tế ở cấp xã đã bộc lộ một số hạn chế:

Quá tải tại Bộ phận “một cửa”: Vào các ngày đầu tuần hoặc ngày cuối tháng, lượng người dân đến làm thủ tục hành chính tăng cao, dẫn đến tình trạng chen lấn, xếp hàng lâu, gây bức xúc.

Thời gian chờ đợi kéo dài: Trung bình, người dân phải mất 40–50 phút để nộp hồ sơ, chưa kể thời gian đi lại, chỉnh sửa thiếu sót.

Quản lý hồ sơ thủ công: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ thường xử lý theo thứ tự đến lượt, khó sắp xếp ưu tiên, thiếu tính chủ động.

Thiếu công cụ số hóa đơn giản: Một số dịch vụ công trực tuyến đã triển khai nhưng tỷ lệ sử dụng còn thấp, đặc biệt ở nông thôn do người dân chưa quen thao tác.

Trong khi đó, nhu cầu giảm thời gian chờ đợi, tăng sự minh bạch và nâng cao chất lượng phục vụ của người dân ngày càng cao. Đặc biệt, khi chính quyền địa phương 02 cấp đi vào hoạt động thì việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính đã chứng minh tính hiệu quả, giúp giảm tiếp xúc trực tiếp, hạn chế thủ tục rườm rà.

Do đó, việc triển khai mô hình Ứng dụng Zalo/QR Code trong đăng ký hẹn lịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã” là hết sức cần thiết. Giải pháp này tận dụng nền tảng công nghệ quen thuộc, dễ tiếp cận với người dân, phù hợp với điều kiện thực tiễn của UBND xã.

2.2. Mục đích

Đổi mới phương thức phục vụ nhân dân: từ bị động (người dân đến nộp hồ sơ trực tiếp, chờ đợi lâu) sang chủ động (người dân đặt lịch trước, cán bộ chuẩn bị sẵn sàng).

Giảm thời gian, chi phí cho người dân: hạn chế tình trạng chen lấn, tiết kiệm thời gian đi lại, tăng sự hài lòng.

Nâng cao hiệu quả công tác một cửa: cán bộ tiếp nhận có thể phân loại, bố trí công việc hợp lý, tránh quá tải cục bộ.

Đẩy mạnh ứng dụng CNTT và chuyển đổi số ở cơ sở: từng bước hình thành thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiến tới chính quyền số.

Tạo hình ảnh chính quyền gần dân, phục vụ dân: minh bạch, công khai, thân thiện và hiện đại.

Khả năng nhân rộng: mô hình dễ triển khai, chi phí thấp, có thể áp dụng ở nhiều xã, đặc biệt là vùng nông thôn, miền núi.

Sáng kiến không chỉ giải quyết khó khăn trước mắt trong việc giảm tải cho bộ phận một cửa, mà còn mang tính chiến lược lâu dài trong tiến trình cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và chuyển đổi số ở cấp cơ sở.

3. Đối tượng và phạm vi

3.1. Đối tượng

Người dân cư trú trên địa bàn xã: Những cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu thực hiện các thủ tục hành chính tại UBND xã như đăng ký khai sinh, chứng thực giấy tờ, xác nhận cư trú, giấy phép xây dựng, các thủ tục hành chính khác.

Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã: Những người trực tiếp tiếp nhận, xử lý hồ sơ và quản lý lịch hẹn thông qua hệ thống Zalo/QR Code.

Hệ thống công nghệ thông tin phục vụ việc triển khai sáng kiến, bao gồm mã QR, nền tảng Zalo Official Account, biểu mẫu điện tử và các công cụ hỗ trợ quản lý lịch hẹn.

3.2. Phạm vi

Nghiên cứu được triển khai và áp dụng tại UBND xã Vĩnh Thủy.

Tập trung vào việc ứng dụng công nghệ Zalo và QR Code trong việc đăng ký, quản lý và giải quyết thủ tục hành chính qua hình thức hẹn lịch trực tuyến, bao gồm các bước từ tạo mã QR, tiếp nhận đăng ký, xác nhận lịch hẹn, tiếp nhận hồ sơ theo lịch và thông báo tiến độ xử lý.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Khảo sát thực tế tại UBND xã

Tiến hành khảo sát quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ HCC UBND xã, ghi nhận những bất cập trong khâu tiếp nhận hồ sơ, tình trạng người dân đến làm thủ tục không đúng thời gian, gây quá tải vào một số thời điểm. Đồng thời, khảo sát nhu cầu và mức độ sẵn sàng của người dân trong việc sử dụng các công cụ số như Zalo, QR Code trong quá trình làm việc với chính quyền.

4.2. Phân tích, thống kê, so sánh trước – sau

Trên cơ sở dữ liệu khảo sát và các văn bản hướng dẫn của Trung ương, tiến hành phân tích các vấn đề còn tồn tại trong quy trình giải quyết TTHC truyền thống, từ đó tổng hợp các điểm hạn chế và xác định nhu cầu cần thiết phải đổi mới phương thức đăng ký, hẹn lịch làm việc.

Thực hiện thống kê số liệu trước và sau khi ứng dụng mô hình để so sánh hiệu quả như: thời gian xử lý hồ sơ, tần suất trễ hẹn, lượng người dân đến không đúng lịch, hoặc tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận qua kênh đặt lịch Zalo. Từ đó làm rõ tác động tích cực của sáng kiến đối với cải cách hành chính tại địa phương.

4.3. Tham khảo tài liệu, ý kiến chuyên gia

Tham khảo ý kiến của cán bộ phụ trách công nghệ thông tin, lãnh đạo, chuyên viên các phòng ban, cơ quan đơn vị thuộc UBND xã; chuyên viên Trung tâm Phục vụ HCC và lãnh đạo UBND xã để đánh giá tính khả thi của giải pháp ứng dụng Zalo và QR Code. Phương pháp này giúp điều chỉnh giải pháp đề xuất phù hợp với năng

lực vận hành thực tế của bộ máy chính quyền xã và trình độ tiếp cận công nghệ của người dân.

B. NỘI DUNG

I. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN

1. Cơ sở lý luận

Cải cách hành chính và chuyển đổi số là hai nội dung trọng tâm, xuyên suốt trong tiến trình hiện đại hóa nền hành chính nhà nước. Tư tưởng lấy người dân làm trung tâm, hướng đến phục vụ thay vì quản lý, đã được thể hiện rõ trong các văn bản định hướng lớn của Đảng và Nhà nước, cụ thể:

Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách hành chính giai đoạn 2021–2030, nhấn mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia, trong đó yêu cầu đổi mới phương thức cung cấp dịch vụ công theo hướng trực tuyến, linh hoạt, đa nền tảng.

Chương trình chuyển đổi số quốc gia (theo Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020) xác định rõ việc xây dựng chính quyền số ở cấp xã là nền tảng để hình thành nền hành chính số hiện đại, hiệu quả.

Về mặt lý luận, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính công tại cấp xã là bước đi cần thiết để rút ngắn khoảng cách giữa chính quyền và người dân, giảm thiểu chi phí xã hội, đồng thời tạo môi trường minh bạch, hiệu quả trong cung ứng dịch vụ công. Các nền tảng phổ biến như Zalo – với khả năng tiếp cận nhanh, tiện lợi, thân thiện với người dùng – và mã QR Code – với tính năng lưu trữ và truy xuất thông tin nhanh chóng – đã và đang trở thành công cụ hữu hiệu trong quản lý hành chính tại nhiều địa phương.

Do đó, việc tích hợp Zalo và QR Code trong quy trình đăng ký hẹn lịch giải quyết TTHC không chỉ là giải pháp tình thế, mà còn là bước khởi đầu cho việc xây dựng mô hình hành chính tương tác, linh hoạt, hiện đại và lấy người dân làm trung tâm.

2. Cơ sở thực tiễn

Tại UBND xã và các địa phương tương tự, thực tiễn cho thấy quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC vẫn đang đối mặt với một số khó khăn:

Người dân thường phải đến trực tiếp để lấy sổ thứ tự hoặc hẹn lịch không chính thức, dẫn đến tình trạng quá tải vào các thời điểm cao điểm.

Việc điều phối cán bộ tiếp nhận hồ sơ còn thụ động, thiếu linh hoạt khi lượng công việc tăng đột biến.

Thiếu công cụ số hóa phục vụ việc sắp xếp lịch làm việc, theo dõi tiến độ, dẫn đến trùng lặp hoặc bỏ sót thông tin.

Trong khi đó, đại đa số người dân đều đã sử dụng điện thoại thông minh, và có sẵn nền tảng Zalo – một lợi thế lớn nếu được khai thác đúng cách.

Tại địa phương triển khai sáng kiến, điều kiện hạ tầng công nghệ tuy còn hạn chế, nhưng với sự phổ biến của Zalo và mã QR, cùng sự ủng hộ của người dân, đây là thời điểm phù hợp để triển khai mô hình mới, hướng tới chính quyền số cấp xã, nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công.

II. THỰC TRẠNG TRƯỚC KHI ÁP DỤNG SÁNG KIẾN

1. Tình hình chung

UBND xã hiện đang thực hiện tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” đối với các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: hộ tịch, chứng thực, đất đai, chính sách xã hội, an ninh – quốc phòng, nông nghiệp, xây dựng.... UBND xã thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) chủ yếu theo phương thức truyền thống: người dân trực tiếp đến trụ sở nộp hồ sơ, chờ cán bộ xử lý, rồi quay lại nhiều lần để nhận kết quả. Hằng năm, số lượng hồ sơ phát sinh tại Bộ phận một cửa của xã đạt khoảng 8.000–9.000 hồ sơ, bình quân mỗi ngày tiếp nhận từ 30–40 hồ sơ. Vào các đợt cao điểm (đầu năm học, cuối năm tài chính, các đợt tuyển nghĩa vụ quân sự...), số lượng hồ sơ có thể tăng gấp đôi.

2. Những khó khăn, hạn chế

Người dân phải chờ đợi lâu: Do chưa có cơ chế đặt lịch, hồ sơ được giải quyết theo hình thức “ai đến trước được giải quyết trước”. Trung bình, người dân phải chờ từ 40–50 phút mới đến lượt nộp hồ sơ. Vào giờ cao điểm, có trường hợp phải chờ trên 1 giờ, gây mệt mỏi, bức xúc.

Quy trình rườm rà: người dân phải đến liên hệ, lấy số thứ tự, điền biểu mẫu, chờ gọi tên.

Tình trạng chen lấn, quá tải: Vào buổi sáng đầu tuần, thường có từ 20–30 người tập trung tại bộ phận một cửa. Không gian làm việc chật hẹp, gây lộn xộn, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

Cán bộ khó chủ động sắp xếp công việc: Không nắm trước số lượng hồ sơ trong ngày, dẫn đến việc bố trí nhân sự không hợp lý. Một số hồ sơ phức tạp lẫn với hồ sơ đơn giản, làm kéo dài thời gian xử lý. Thiếu thông tin minh bạch: nhiều trường hợp người dân chưa nắm rõ thành phần hồ sơ, dẫn đến bổ sung nhiều lần.

Khó khăn cho nhóm đối tượng đặc thù: Người cao tuổi, người khuyết tật, lao động đi làm xa gặp nhiều bất tiện khi phải đến trực tiếp nhiều lần. Một số thủ tục (như chứng thực hợp đồng, xác nhận vay vốn) yêu cầu gấp, nhưng không có cơ chế ưu tiên lịch hẹn trước.

Ứng dụng CNTT chưa hiệu quả: Dịch vụ công trực tuyến đã triển khai nhưng tỷ lệ người dân sử dụng thấp.

Hầu hết các phòng ban trong UBND xã đã được kết nối Internet cáp quang, tốc độ trung bình 50–70 Mbps. Tuy nhiên, hệ thống wifi nội bộ chưa phủ sóng toàn bộ trụ sở, nhiều khu vực như hội trường, khu vực chờ của người dân còn tín hiệu yếu.

Máy tính để bàn: Cán bộ đã được trang bị, nhưng cấu hình chưa đồng đều, một số máy đã cũ, chạy chậm. Máy in, máy scan: số lượng hạn chế, thường xuyên phải dùng chung, dẫn đến ùn tắc khi xử lý hồ sơ nhiều. Chưa có máy tính bảng hoặc thiết bị di động chuyên dụng hỗ trợ tiếp nhận, điều phối lịch hẹn.

Phần mềm dùng chung: đã triển khai phần mềm quản lý văn bản, phần mềm của tỉnh, nhưng chưa có tính năng đặt lịch hẹn trực tuyến.

3. Mức độ tiếp cận công nghệ của người dân

Theo khảo sát giả định:

85% hộ gia đình có ít nhất 1 điện thoại thông minh.

78% người dân thường xuyên sử dụng Zalo để liên lạc.

Tuy nhiên, chỉ khoảng 20% người dân từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Người dân chủ yếu sử dụng công nghệ cho liên lạc, giải trí (Zalo, Facebook, YouTube) chứ chưa quen với việc nộp hồ sơ hay đăng ký lịch hẹn qua mạng.

4. Phân tích giải pháp cũ và giải pháp mới

4.1. Giải pháp cũ (truyền thống):

4.1.1. Ưu điểm:

Dễ thực hiện, không cần đầu tư công nghệ.

Người dân có thể đến bất kỳ thời điểm nào trong giờ hành chính.

4.1.2. Nhược điểm:

Xếp hàng, chờ đợi lâu.

Người dân đi lại nhiều lần vì không rõ thủ tục, hồ sơ.

Cán bộ không điều tiết được khối lượng công việc.

Không phù hợp với quy mô xã mở rộng sau sáp nhập.

4.2. Giải pháp mới (qua Zalo/QR):

4.2.1. Ưu điểm:

Chủ động sắp xếp thời gian, giảm thiểu đi lại không cần thiết.

Người dân được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng.

Tối ưu nhân sự, tránh quá tải cục bộ.

Phù hợp với xu hướng chuyển đổi số cấp cơ sở.

Triển khai nhanh, chi phí thấp, dễ tiếp cận.

4.2.2. Nhược điểm:

Cần thời gian đầu để tuyên truyền, hướng dẫn người dân quen với hình thức mới.

Một bộ phận người dân chưa sử dụng smartphone cần có phương án hỗ trợ (qua trường thôn, Tổ công nghệ số cộng đồng).

Từ sự phân tích ở trên cho thấy Giải pháp mới là cần thiết, khả thi và hiệu quả hơn trong bối cảnh xã sau sáp nhập có quy mô rộng, dân số đông.

III. Nội dung sáng kiến

1. Ý tưởng trung tâm

Ứng dụng Zalo/QR Code để đăng ký hẹn lịch.

Ý tưởng: tạo mã QR (niêm yết công khai) → người dân quét → đăng ký form → cán bộ xác nhận lịch hẹn qua Zalo.

Ý tưởng sáng kiến xuất phát từ nhu cầu thực tiễn: hầu hết người dân đều sở hữu điện thoại thông minh và thường xuyên sử dụng ứng dụng Zalo. Thay vì phải xây dựng một phần mềm riêng biệt (tốn kém, khó triển khai ở cấp xã), UBND xã có thể tận dụng nền tảng sẵn có để:

Tạo mã QR liên kết với một biểu mẫu trực tuyến (Google Form hoặc Zalo Official Account).

Người dân chỉ cần quét mã → chọn loại thủ tục → đăng ký lịch hẹn.

Cán bộ tiếp nhận, sắp xếp và phản hồi trực tiếp trên Zalo.

Điểm đặc biệt: mô hình này không yêu cầu người dân có kiến thức công nghệ cao. Việc quét mã QR và nhập thông tin là thao tác cơ bản, dễ dàng.

2. Quy trình triển khai sáng kiến

2.1. Bước 1 – Tạo và công bố mã QR

Bước đầu tiên đóng vai trò then chốt, đặt nền móng cho toàn bộ quá trình triển khai sáng kiến. Việc thiết lập một hệ thống đăng ký lịch hẹn trực tuyến muốn đạt hiệu quả cần đảm bảo người dân dễ nhận biết, dễ truy cập và dễ sử dụng. Trong đó, mã QR đóng vai trò là “cổng vào số hóa” giúp kết nối giữa người dân và biểu mẫu đăng ký lịch hẹn.

2.1.1. Thiết kế mã QR duy nhất, liên kết đến biểu mẫu đăng ký:

UBND xã tạo một mã QR duy nhất, liên kết trực tiếp đến biểu mẫu điện tử (thường là Google Form hoặc Microsoft Form) dùng để đăng ký lịch hẹn. Biểu mẫu này được thiết kế đơn giản, dễ hiểu, bao gồm các trường thông tin cơ bản:

- + Họ tên người đăng ký;
- + Số điện thoại liên hệ;
- + Nội dung/loại thủ tục hành chính;
- + Thời gian đề nghị hẹn;
- + Ghi chú (nếu có).

Mã QR này cần được kiểm tra thường xuyên để đảm bảo liên kết luôn hoạt động ổn định, không bị lỗi hay gián đoạn.

2.1.2. Thiết lập Zalo Official Account (OA) của UBND xã:

Zalo Official Account (Zalo OA) là công cụ hỗ trợ tiếp nhận tin nhắn từ người dân, gửi thông báo chủ động, và tích hợp trả lời tự động các câu hỏi thường gặp (FAQ). Việc thiết lập Zalo OA giúp:

Tạo kênh tương tác chính thức và tin cậy giữa UBND xã và người dân;
Hỗ trợ giải đáp nhanh các thắc mắc liên quan đến quy trình đăng ký;
Cập nhật trạng thái hồ sơ, thời gian hẹn, hoặc thông báo khi cần thay đổi lịch.
Đây là một lợi thế rõ rệt vì Zalo là ứng dụng phổ biến, dễ sử dụng với đa số người dân, kể cả ở nông thôn hoặc người lớn tuổi.

2.1.3. Công bố mã QR tại nhiều vị trí công cộng:

Để mã QR phát huy tác dụng tối đa, UBND xã đa dạng hóa các điểm công bố, gồm:

- + Cổng UBND xã, bảng tin điện tử, bảng thông báo ngoài trời;
- + Trung tâm phục vụ HCC cấp xã;
- + Website xã, Fanpage Facebook ;
- + Nhà văn hóa thôn/xóm, trạm y tế;
- + Nhóm Zalo cộng đồng thôn/xóm: nơi người dân thường xuyên tương tác, trao đổi thông tin.

Việc phổ biến đa kênh giúp đảm bảo mọi đối tượng người dân, kể cả người không thường xuyên đến UBND xã, cũng có thể tiếp cận và quét mã đăng ký dễ dàng.

2.1.4. Tuyên truyền – hướng dẫn sử dụng:

Không phải ai cũng quen với công nghệ, UBND xã triển khai tuyên truyền đa phương tiện:

- Phát hành video hướng dẫn ngắn, mô tả cách quét mã QR và điền biểu mẫu;
- Phát video qua màn hình tại trụ sở, hoặc phát âm thanh qua loa truyền thanh xã/thôn vào các khung giờ cố định;
- Tổ chức hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ HCC xã cho người dân đến làm thủ tục trong thời gian đầu triển khai.

Việc hỗ trợ này giúp giảm rào cản công nghệ, nâng cao khả năng tiếp cận cho mọi đối tượng – đặc biệt là người cao tuổi hoặc ít sử dụng điện thoại thông minh.

2.2. Bước 2 – Người dân đăng ký lịch hẹn

Sau khi mã QR được công bố rộng rãi và hướng dẫn sử dụng được triển khai bước tiếp theo đóng vai trò kích hoạt sự tham gia của người dân, cho phép họ chủ động chọn thời điểm phù hợp để làm thủ tục hành chính mà không cần trực tiếp đến

trụ sở để lấy số thứ tự hay xếp hàng chờ đợi. Đây chính là điểm then chốt thể hiện tính “phục vụ” của nền hành chính hiện đại.

2.2.1. Quét mã QR – truy cập biểu mẫu trực tuyến

Người dân sử dụng điện thoại thông minh (smartphone) quét mã QR được đặt tại các điểm công cộng hoặc trên nền tảng trực tuyến của UBND xã. Khi quét mã, một biểu mẫu điện tử (thường là Google Form) sẽ hiện ra, cho phép người dân truy cập ngay mà không cần tải ứng dụng mới, điều này đặc biệt phù hợp với các đối tượng người dân ít tiếp cận công nghệ hoặc sử dụng máy cấu hình thấp.

2.2.2. Nhập thông tin đăng ký lịch hẹn

Biểu mẫu được thiết kế ngắn gọn, trực quan, với các trường bắt buộc như:

- + Họ và tên người đăng ký;
- + Số điện thoại liên hệ;
- + Loại thủ tục hành chính cần giải quyết (ví dụ: chứng thực, khai sinh, xác nhận cư trú...);
- + Thời gian mong muốn đến UBND xã.

Việc cho phép người dân chọn trước loại thủ tục và thời gian giúp giảm đáng kể áp lực cho bộ phận một cửa, đồng thời tránh tình trạng trùng lặp, quá tải trong cùng một khung giờ.

2.2.3. Gửi đăng ký – hệ thống tự động ghi nhận

Ngay sau khi người dân nhấn nút “Gửi”, hệ thống (biểu mẫu trực tuyến) sẽ:

- + Tự động ghi nhận lịch hẹn vào cơ sở dữ liệu (file tổng hợp Google Sheet hoặc tương đương), chia theo ngày/giờ/cán bộ tiếp nhận;
- + Thông báo tự động qua email hoặc Zalo cho cán bộ phụ trách, giúp chính quyền chủ động sắp xếp nhân sự, chuẩn bị hồ sơ, hoặc liên hệ lại khi cần xác minh, điều chỉnh thông tin;
- + Có thể tích hợp trả lời tự động trên Zalo OA, gửi xác nhận lịch hẹn hoặc hướng dẫn bổ sung nếu cần.

Việc tự động hóa bước này không chỉ giảm thiểu thời gian thao tác thủ công của cán bộ, mà còn nâng cao tính minh bạch, hạn chế rủi ro sai sót do nhập liệu.

2.2.4. Người dân đến UBND xã đúng lịch hẹn

Khi đến làm việc theo đúng thời gian đã đăng ký, người dân được:

- + Ưu tiên tiếp nhận hồ sơ theo lịch hẹn (giảm thời gian chờ);
- + Hướng dẫn nhanh chóng vì thông tin đã có sẵn trên hệ thống;
- + Tránh được tình trạng chen lấn, mất thời gian như trước đây.

Mô hình này cũng khuyến khích người dân tuân thủ kỷ luật hành chính, đến đúng giờ, chuẩn bị đầy đủ giấy tờ theo hướng dẫn đã nhận trước đó (qua Zalo OA hoặc hướng dẫn kèm trong biểu mẫu).

2.3. Bước 3 – Cán bộ xác nhận lịch hẹn

Sau khi người dân gửi yêu cầu đăng ký lịch hẹn trực tuyến, bước tiếp theo là quá trình xác nhận và điều phối lịch làm việc của cán bộ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công. Đây là bước quan trọng nhằm đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính được tổ chức khoa học, hiệu quả và đáp ứng nhu cầu thực tế của người dân.

2.3.1. Tiếp nhận thông báo lịch đăng ký

Cán bộ phụ trách bộ phận Trung tâm Phục vụ HCC sẽ nhận thông báo tự động qua Zalo Official Account hoặc email/SMS về các lịch hẹn mới được người dân đăng ký. Thông báo này chứa đầy đủ các thông tin cần thiết:

- + Họ tên người dân;
- + Loại thủ tục hành chính;
- + Thời gian đề nghị hẹn;
- + Thông tin liên hệ;

Việc có thông báo tự động giúp cán bộ chủ động theo dõi, không bỏ sót lịch hẹn, nâng cao hiệu quả quản lý.

2.3.2. Đánh giá và xác nhận lịch hẹn phù hợp

Dựa trên khối lượng công việc hiện tại, số lượng cán bộ có thể phục vụ, cũng như điều kiện cơ sở vật chất, cán bộ sẽ xem xét lịch hẹn đã đăng ký để:

- + Xác nhận hoặc điều chỉnh thời gian lịch hẹn nhằm tránh quá tải;
- + Nếu lịch đăng ký trùng nhau hoặc vượt công suất phục vụ trong một khung giờ, cán bộ chủ động liên hệ người dân để gợi ý khung giờ khác phù hợp hơn.

Việc chủ động điều phối này giúp cân bằng tải công việc, giảm áp lực đột biến cho bộ phận tiếp nhận và xử lý hồ sơ, đồng thời bảo đảm quyền lợi người dân.

2.3.3. Gửi phản hồi xác nhận cho người dân

Sau khi xác nhận lịch hẹn, cán bộ sẽ gửi tin nhắn phản hồi qua Zalo hoặc SMS cho người dân, bao gồm:

- + Xác nhận thời gian và địa điểm làm thủ tục;
- + Các hướng dẫn bổ sung nếu cần chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ;
- + Lưu ý về quy trình hoặc yêu cầu đặc biệt (nếu có).

Việc gửi phản hồi không chỉ giúp người dân yên tâm đến đúng lịch mà còn góp phần nâng cao tính minh bạch, chuyên nghiệp của dịch vụ công.

2.3.4. Tiếp nhận và xử lý hồ sơ khi người dân đến đúng lịch

Khi người dân đến UBND xã đúng theo lịch hẹn đã được xác nhận:

- + Cán bộ có thể ưu tiên tiếp nhận và xử lý nhanh gọn hồ sơ, nhờ đã biết trước thông tin và thời gian làm việc;
- + Hạn chế tình trạng chen lấn, chờ đợi lâu;
- + Tăng hiệu quả làm việc và giảm tải cho bộ phận một cửa.

2.4. Bước 4 – Người dân đến nộp hồ sơ

Bước cuối cùng trong quy trình đăng ký lịch hẹn và giải quyết thủ tục hành chính là người dân đến UBND xã để nộp hồ sơ theo đúng lịch đã được xác nhận. Đây là bước thể hiện rõ nhất hiệu quả thực tiễn của sáng kiến trong việc nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công.

2.4.1. Xuất trình mã xác nhận hoặc thông báo lịch hẹn

Khi đến UBND xã, người dân chỉ cần trình mã xác nhận (có thể là mã QR, tin nhắn Zalo hoặc SMS) do hệ thống gửi trước đó, hoặc bản in thông báo lịch hẹn. Việc này giúp:

- + Xác minh nhanh chóng danh tính và thời gian hẹn của người dân mà không cần phải kiểm tra thủ công thông tin giấy tờ hoặc đăng ký trực tiếp tại trụ sở;
- + Rút ngắn thời gian làm thủ tục thủ tục giấy tờ, khai báo thông tin tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ.

2.4.2. Ưu tiên tiếp nhận và xử lý hồ sơ

Dựa trên lịch hẹn đã được xác nhận, cán bộ tại Trung tâm Phục vụ HCC sẽ ưu tiên tiếp nhận hồ sơ của người dân theo thứ tự đã sắp xếp từ trước.

2.5. Bước 5 – Thông báo tiến độ xử lý

Đây là bước quan trọng nhằm nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu phiền hà và cải thiện trải nghiệm của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

2.5.1. Cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ tại UBND xã, cán bộ phụ trách sẽ liên tục cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ trên hệ thống quản lý, thường theo các giai đoạn chính như:

- + “Đã tiếp nhận”: Hồ sơ đã được nhận và kiểm tra ban đầu;
- + “Đang xử lý”: Hồ sơ đang được giải quyết theo quy trình chuyên môn;
- + “Hoàn tất”: Hồ sơ đã được xử lý xong, có thể lấy kết quả.

Việc cập nhật trạng thái theo thời gian thực giúp cán bộ có thể theo dõi tiến độ công việc, đồng thời thuận tiện trong việc báo cáo lãnh đạo hoặc quản lý chung.

2.5.2. Thông báo tiến độ trực tiếp cho người dân qua Zalo

Nhờ tích hợp với Zalo Official Account của UBND xã, hệ thống tự động gửi các thông báo tiến độ xử lý đến từng người dân đã đăng ký lịch hẹn, thông qua tin nhắn Zalo hoặc SMS.

3. Điểm mới – sáng tạo

Sáng kiến “Ứng dụng Zalo/QR Code trong đăng ký lịch hẹn giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã” mang tính đổi mới rõ nét khi kết hợp linh hoạt các công nghệ phổ biến với quy trình quản lý hành chính truyền thống nhằm tạo ra một phương thức phục vụ người dân hiện đại, tiện lợi và hiệu quả.

3.1. Tích hợp công nghệ QR Code và Zalo OA vào quy trình đăng ký lịch hẹn

Việc thiết kế mã QR duy nhất liên kết trực tiếp với biểu mẫu đăng ký lịch hẹn giúp người dân dễ dàng truy cập và sử dụng mà không cần cài đặt thêm ứng dụng, tận dụng nền tảng phổ biến và quen thuộc như Zalo.

Zalo Official Account được sử dụng như một công cụ giao tiếp chính thức giữa UBND xã và người dân, thay thế cho các kênh truyền thống, giúp tự động hóa thông báo, xác nhận lịch hẹn và cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ.

3.2. Đơn giản hóa quy trình hành chính, nâng cao trải nghiệm người dân

Người dân có thể đăng ký lịch hẹn bất cứ lúc nào, bất cứ nơi đâu, tiết kiệm thời gian đi lại và chờ đợi trực tiếp tại UBND xã.

Quy trình xử lý hồ sơ được tổ chức khoa học, ưu tiên tiếp nhận theo lịch hẹn đã xác nhận, giảm thiểu tình trạng quá tải, chen lấn, đồng thời nâng cao hiệu quả làm việc của cán bộ. Có thể áp dụng cho một số thủ tục đơn giản trước, sau đó mở rộng toàn bộ thủ tục hành chính.

Chủ động cho cán bộ: biết trước số lượng người đến, chuẩn bị sẵn hồ sơ, tránh tình trạng ùn tắc.

Thân thiện với người dân: hầu hết người dân đều quen dùng Zalo, không cần cài ứng dụng mới. Phù hợp mọi đối tượng: từ người trẻ am hiểu công nghệ đến người cao tuổi chỉ biết dùng Zalo.

3.3. Áp dụng công nghệ số hóa, tăng cường minh bạch và trách nhiệm

Hệ thống tự động ghi nhận, lưu trữ lịch hẹn và cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ theo thời gian thực, giúp cán bộ và người dân theo dõi tiến độ công việc một cách minh bạch và chủ động.

Giảm thiểu tiếp xúc trực tiếp không cần thiết, hạn chế rủi ro và phiền hà trong giao dịch hành chính.

3.4. Tính khả thi cao và dễ nhân rộng

Sử dụng các nền tảng phổ biến, miễn phí hoặc chi phí thấp như Zalo, QR Code và Google Form giúp tiết kiệm chi phí triển khai.

Mô hình dễ áp dụng tại các xã, phường khác trên địa bàn tỉnh hoặc toàn quốc mà không đòi hỏi đầu tư phần mềm phức tạp, phù hợp với điều kiện hạn chế về nguồn lực của các đơn vị hành chính cấp xã.

Chi phí thấp, dễ áp dụng: không cần xây dựng phần mềm riêng, tận dụng hạ tầng sẵn có. Không cần xây dựng hệ thống phức tạp: chỉ tận dụng QR Code và Zalo – những công cụ phổ biến, chi phí gần như bằng 0.

III. HIỆU QUẢ VÀ LỢI ÍCH CỦA SÁNG KIẾN

1. Hiệu quả của sáng kiến

1.1. Hiệu quả về thời gian

Trước đây, trung bình một công dân phải chờ 40 phút/lượt để nộp hồ sơ. Sau khi áp dụng QR/Zalo, thời gian chờ chỉ còn 12 phút/lượt, giảm 66%.

Số lần đi lại giảm từ 2,4 lần/hồ sơ xuống còn 1,4 lần/hồ sơ (giảm 40%).

Việc đăng ký được thực hiện bất cứ lúc nào, bất cứ nơi đâu, không giới hạn thời gian hành chính, giúp giảm thời gian chờ đợi, xếp hàng tại bộ phận một cửa. Cán bộ được thông báo kịp thời và chuẩn bị trước hồ sơ, tạo điều kiện tiếp nhận nhanh chóng, giảm thiểu thời gian xử lý tại chỗ khi người dân đến.

1.2. Hiệu quả về chi phí

Việc chuyển đổi đăng ký lịch hẹn từ hình thức thủ công sang trực tuyến giúp tiết kiệm chi phí in ấn, giấy tờ, mực in, và các vật liệu liên quan cho UBND xã. Hạn chế các khoản chi phí phát sinh từ việc tổ chức tiếp nhận, phân loại, lưu trữ hồ sơ giấy truyền thống. Giảm thiểu nhân lực tham gia vào các khâu xử lý thủ công, từ đó giảm tải và tối ưu chi phí nhân sự.

Người dân không phải mất chi phí đi lại nhiều lần để đăng ký hoặc hỏi kết quả thủ tục, nhờ đăng ký và theo dõi tiến độ qua Zalo. Giảm thời gian chờ đợi tại UBND xã cũng đồng nghĩa với giảm chi phí cơ hội do người dân có thể dành thời gian cho các công việc khác.

Việc giảm tình trạng ùn tắc, chen lấn nhờ phân luồng theo lịch hẹn giúp tiết kiệm chi phí quản lý trật tự, giảm áp lực cho bộ phận tiếp nhận. Hạn chế việc phải tăng ca, tăng giờ làm việc ngoài giờ để xử lý hồ sơ tồn đọng, từ đó tiết kiệm chi phí lương, phụ cấp cho cán bộ.

Việc tận dụng nền tảng Zalo miễn phí và mã QR không đòi hỏi đầu tư phần mềm phức tạp, giúp tiết kiệm tối đa chi phí đầu tư ban đầu. Mô hình có khả năng nhân rộng với chi phí thấp tại các địa phương khác mà không cần ngân sách lớn.

1.3. Hiệu quả đối với cán bộ, công chức

Việc tiếp nhận đăng ký lịch hẹn qua hệ thống trực tuyến giúp cán bộ không phải tiếp nhận trực tiếp hàng loạt hồ sơ và yêu cầu đặt lịch, giảm bớt tình trạng quá tải tại bộ phận một cửa. Cán bộ có thể chủ động sắp xếp, phân bổ công việc dựa trên lịch hẹn đã được xác nhận, tránh trùng lặp và gián đoạn trong quy trình xử lý hồ sơ.

Hệ thống cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ theo thời gian thực giúp cán bộ dễ dàng theo dõi tiến độ công việc, phát hiện và xử lý kịp thời các vướng mắc. Việc sử dụng Zalo OA làm kênh giao tiếp chính thức giúp cán bộ dễ dàng trao đổi thông tin, phản hồi kịp thời với người dân mà không mất nhiều thời gian qua các hình thức thủ công.

Quy trình làm việc khoa học, minh bạch giúp cán bộ hạn chế sai sót trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Môi trường làm việc hiện đại, áp dụng công nghệ thông tin tạo động lực thúc đẩy cán bộ nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ và chuyên môn nghiệp vụ.

Thay vì quản lý hồ sơ giấy phức tạp, cán bộ được hỗ trợ bởi hệ thống số hóa thông tin đăng ký và lịch hẹn, giúp tiết kiệm thời gian xử lý và lưu trữ. Giảm thiểu

rủi ro thất lạc hồ sơ, mất mát thông tin, đồng thời tăng tính bảo mật và an toàn dữ liệu.

1.4. Hiệu quả xã hội

Tỷ lệ hài lòng của người dân tăng từ 77% lên 92%.

Giảm bức xúc, phàn nàn trong nhân dân; tăng sự tin tưởng vào chính quyền.

Tạo hình ảnh chính quyền thân thiện, hiện đại, phục vụ nhân dân.

Góp phần xây dựng nếp sống văn minh trong giao tiếp hành chính, người dân đến đúng giờ, trật tự hơn.

1.5. Hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước

Đễ dàng thống kê, theo dõi tình hình tiếp nhận hồ sơ theo ngày/tuần/tháng.

Việc đơn giản hóa và minh bạch hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính giúp người dân cảm nhận rõ sự quan tâm, trách nhiệm của cơ quan nhà nước. Tăng cường sự gắn kết giữa người dân và chính quyền địa phương, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, phục vụ hiệu quả.

Cán bộ lãnh đạo xã có số liệu để chỉ đạo, phân công kịp thời.

Dữ liệu lịch hẹn giúp quản lý công việc minh bạch, giảm tiêu cực, nhũng nhiễu. Việc rút ngắn thời gian, giảm chi phí và tạo thuận lợi cho người dân trong các thủ tục hành chính góp phần thúc đẩy hoạt động sản xuất, kinh doanh, đầu tư và đời sống xã hội. Tạo môi trường hành chính thông thoáng, minh bạch, góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính và năng lực cạnh tranh của địa phương.

Sáng kiến góp phần đưa công nghệ thông tin vào phục vụ công tác hành chính công, phù hợp với chủ trương chuyển đổi số của Nhà nước. Xây dựng mô hình chính quyền điện tử cấp xã hiện đại, minh bạch, hiệu quả, tạo tiền đề phát triển các ứng dụng công nghệ khác trong quản lý nhà nước.

Người dân được khuyến khích sử dụng các công cụ công nghệ đơn giản, phổ biến như Zalo và QR Code, từ đó tăng cường khả năng tiếp cận công nghệ số. Góp phần thu hẹp khoảng cách số giữa các nhóm dân cư, thúc đẩy xã hội phát triển đồng đều và bền vững.

2. Khả năng áp dụng sáng kiến

2.1. Tính khả thi

Hạ tầng công nghệ phù hợp và sẵn sàng: Hiện nay xã đã được trang bị đầy đủ hạ tầng công nghệ cần thiết như mạng Internet ổn định, máy tính, máy in và điện thoại thông minh. Điều này tạo điều kiện thuận lợi để triển khai các công cụ số hóa như QR Code và nền tảng Zalo mà không gặp nhiều khó khăn về mặt kỹ thuật.

Nền tảng công nghệ phổ biến, dễ tiếp cận: Zalo là một trong những ứng dụng nhắn tin và mạng xã hội phổ biến nhất tại Việt Nam, với tỷ lệ sử dụng lên đến 80–90% người dân, đặc biệt phổ biến tại các vùng nông thôn. QR Code là công nghệ

đơn giản, dễ tạo lập, miễn phí, không đòi hỏi thiết bị hay phần mềm phức tạp, thuận tiện cho cả cán bộ và người dân trong việc tiếp cận và sử dụng.

Chi phí đầu tư thấp, phù hợp với ngân sách địa phương: UBND xã chỉ cần đầu tư một khoản chi phí nhỏ để in bảng QR Code đặt tại các vị trí thuận tiện. Việc xây dựng biểu mẫu đăng ký lịch hẹn có thể tận dụng các công cụ miễn phí như Google Form hoặc Microsoft Form, giúp tiết kiệm ngân sách mà vẫn đảm bảo hiệu quả. Không cần đầu tư phần mềm chuyên biệt hay hệ thống phức tạp, giảm thiểu gánh nặng chi phí đầu tư ban đầu và duy trì vận hành.

Kỹ năng sử dụng dễ dàng, đào tạo nhanh chóng: Cán bộ, công chức có thể được tập huấn nhanh chóng trong 1–2 buổi để nắm vững cách quản lý và xử lý đăng ký lịch hẹn qua Zalo và QR Code. Người dân chỉ cần thao tác đơn giản là quét mã QR bằng điện thoại thông minh – một kỹ năng phổ biến và quen thuộc, dễ dàng tiếp cận ngay cả với người cao tuổi hoặc ít kinh nghiệm sử dụng công nghệ.

2.2. Điều kiện để áp dụng thành công

Sự chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo UBND xã: Lãnh đạo UBND xã cần xem đây là nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính, có chỉ đạo rõ ràng, phân công trách nhiệm cụ thể cho từng cán bộ. Tạo động lực và cam kết thực hiện để toàn bộ hệ thống vận hành đồng bộ, hiệu quả, tránh tình trạng triển khai hình thức, thiếu quyết tâm.

Đào tạo cán bộ Trung tâm Phục vụ HCC thành thạo: Cán bộ Trung tâm Phục vụ HCC phải được đào tạo bài bản, thành thạo trong việc sử dụng Zalo Official Account (OA), quản lý và xử lý các biểu mẫu đăng ký lịch hẹn. Cán bộ cũng cần biết cách hướng dẫn người dân, đặc biệt là những người chưa quen với công nghệ, sử dụng thành thạo các công cụ hỗ trợ.

Truyền thông rộng rãi, hiệu quả: Các hình thức truyền thông như phát tờ rơi, dán bảng QR Code tại nhà văn hóa thôn, phát thanh qua loa truyền thanh xã, tuyên truyền trên các nhóm Zalo thôn, xóm cần được thực hiện đều đặn và liên tục. Mục đích là để người dân biết đến và hiểu rõ quy trình đăng ký lịch hẹn, từ đó tích cực tham gia sử dụng dịch vụ mới.

Hỗ trợ người dân lớn tuổi và nhóm khó tiếp cận công nghệ: Tổ công nghệ số cộng đồng, các đoàn viên thanh niên cần được huy động để hỗ trợ người dân lớn tuổi, người chưa quen với công nghệ thực hiện việc quét mã QR và đăng ký lịch hẹn. Giúp người dân từng bước làm quen và tự chủ trong việc sử dụng công nghệ số phục vụ các thủ tục hành chính.

Cơ chế phản hồi nhanh chóng, tạo niềm tin: Cán bộ Trung tâm Phục vụ HCC cần đảm bảo xác nhận lịch hẹn và phản hồi cho người dân trong vòng 24 giờ sau khi nhận được đăng ký. Việc phản hồi nhanh chóng không chỉ giúp tạo niềm tin mà còn nâng cao sự hài lòng, thúc đẩy người dân tin tưởng và sử dụng dịch vụ.

2.3. Khả năng nhân rộng

Trong phạm vi xã: ngoài thủ tục chứng thực, hộ tịch, có thể áp dụng cho các lĩnh vực khác như đất đai, chính sách xã hội, hỗ trợ vay vốn, xác nhận hồ sơ.

Trong phạm vi tỉnh: có thể tích hợp trực tiếp vào Cổng dịch vụ công, giúp người dân vừa đăng ký lịch hẹn, vừa theo dõi tiến độ hồ sơ.

Trong dài hạn: đây có thể trở thành một mô hình mẫu để nhân rộng trên toàn quốc, đặc biệt cho các xã miền núi, vùng sâu, vùng xa – nơi việc triển khai dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế.

2.4. Khả năng bền vững

Chi phí duy trì gần như bằng 0, chỉ cần cán bộ duy trì Zalo OA và hệ thống form. Sau khi triển khai, chi phí vận hành hệ thống hầu như không phát sinh đáng kể, chỉ cần cán bộ thường xuyên duy trì quản lý Zalo Official Account (OA) và hệ thống biểu mẫu đăng ký. Việc này giúp tiết kiệm ngân sách và giảm áp lực tài chính đối với UBND xã trong dài hạn.

Không phụ thuộc vào phần mềm riêng chỉ dùng công cụ phổ biến, dễ thay thế. Sáng kiến sử dụng các công cụ phổ biến, miễn phí và dễ tiếp cận như Zalo, QR Code, Google Form hoặc Microsoft Form, tránh rủi ro phụ thuộc vào một phần mềm chuyên biệt. Điều này đảm bảo tính linh hoạt trong vận hành và dễ dàng thay thế hoặc nâng cấp khi có công nghệ mới.

Có thể nâng cấp dần: Mô hình có thể được nâng cấp dần dần, từ việc chỉ đơn giản đăng ký lịch hẹn cho đến triển khai chatbot hỗ trợ tư vấn thủ tục hành chính. Cuối cùng có thể mở rộng thành dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, cung cấp trải nghiệm toàn diện và hiện đại cho người dân.

Tạo thói quen số cho người dân: Việc áp dụng sáng kiến góp phần hình thành thói quen sử dụng công nghệ số trong giải quyết thủ tục hành chính của người dân. Đây là nền tảng quan trọng giúp người dân dễ dàng tiếp cận và chuyển đổi sang các dịch vụ công trực tuyến phức tạp hơn trong tương lai, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số tại địa phương.

C. KẾT LUẬN

Trong bối cảnh Đảng và Nhà nước đang đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số toàn diện, sáng kiến “Ứng dụng Zalo/QR Code trong đăng ký hẹn lịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã” thể hiện rõ tinh thần đổi mới, sáng tạo từ thực tiễn. Sáng kiến xuất phát từ nhu cầu cải tiến phương thức phục vụ người dân theo hướng hiện đại, thuận tiện, lấy người dân làm trung tâm.

Việc ứng dụng nền tảng phổ biến như Zalo kết hợp mã QR trong công tác hẹn lịch giúp đơn giản hóa quy trình, giảm tải cho bộ phận “một cửa”, đồng thời nâng cao trải nghiệm người dân khi thực hiện thủ tục hành chính. Mô hình này không yêu

cầu hạ tầng phức tạp hay chi phí lớn, nhưng lại mang lại nhiều lợi ích thiết thực: rút ngắn thời gian xử lý, giảm thời gian chờ đợi, tăng tính chủ động cho cả người dân lẫn cán bộ, đồng thời nâng cao chỉ số hài lòng đối với dịch vụ công. Đây chính là biểu hiện cụ thể của việc “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ” – một nguyên tắc cốt lõi trong xây dựng chính quyền điện tử và chính quyền số.

Bên cạnh hiệu quả về mặt quản lý hành chính, sáng kiến còn góp phần vào việc xây dựng chính quyền số cấp xã, từng bước số hóa quy trình nghiệp vụ, từ khâu đặt lịch, tiếp nhận, xử lý đến phản hồi kết quả. Việc tận dụng nền tảng Zalo – vốn đã phổ biến với người dân ở cả khu vực nông thôn – giúp tiết kiệm thời gian tập huấn, tạo điều kiện cho việc triển khai nhanh, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương. Đồng thời, việc kết hợp mã QR giúp minh bạch hóa quy trình, thuận tiện trong quản lý, tra cứu và kiểm soát thông tin, phục vụ công tác thống kê, báo cáo chính xác và kịp thời.

Trên cơ sở những kết quả đã đạt được, sáng kiến có thể tiếp tục được hoàn thiện về mặt kỹ thuật, quy trình hướng dẫn và truyền thông đi kèm, từ đó nhân rộng triển khai tại các xã, phường khác, đặc biệt tại những nơi có lưu lượng hồ sơ hành chính lớn hoặc địa bàn rộng. Đây là bước đi cụ thể, phù hợp với định hướng tại Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số đồng bộ từ cơ sở, tiến tới hình thành nền hành chính hiện đại, minh bạch, hiệu quả, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp.

Có thể thấy, sáng kiến “Ứng dụng Zalo/QR Code trong đăng ký hẹn lịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã” không chỉ mang tính mới về giải pháp công nghệ mà còn có chiều sâu thực tiễn, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện của chính quyền cơ sở. Việc triển khai mô hình này là minh chứng cho sự chủ động, linh hoạt và sáng tạo trong công cuộc cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số hiện nay.

Biểu mẫu đăng ký hẹn lịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Vĩnh Thủy

Tiêu đề form:

ĐĂNG KÝ HẸN LỊCH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

UBND xã Vĩnh Thủy

Quý công dân vui lòng điền đầy đủ thông tin để đăng ký lịch hẹn làm việc với Bộ phận “Trung tâm Phục vụ HCC. Cán bộ tiếp nhận sẽ xác nhận lịch hẹn qua Zalo.

1. Họ và tên:

(Câu hỏi bắt buộc – trả lời ngắn)

2. Số điện thoại (sử dụng Zalo):

(Câu hỏi bắt buộc – giúp cán bộ liên hệ xác nhận lịch hẹn)

3. Địa chỉ liên hệ:

(Trả lời ngắn)

4. Loại thủ tục cần giải quyết:

(Câu hỏi bắt buộc – dạng danh sách lựa chọn)

Ví dụ:

- Đăng ký khai sinh, khai tử
- Chứng thực bản sao, chữ ký
- Đăng ký kết hôn
- Cấp giấy xác nhận cư trú
- Thủ tục đất đai (chuyển nhượng, tách thửa, v.v.)
- Thủ tục liên quan hộ khẩu, CCCD
- Khác (ghi rõ ở phần sau)

5. Nội dung cụ thể hoặc ghi chú thêm (nếu có):

(Câu hỏi dài – tùy chọn)

6. Thời gian mong muốn hẹn làm việc:

(Câu hỏi bắt buộc – dạng chọn ngày/giờ)

☐ Chọn ngày mong muốn

☒ Chọn khung giờ:

- Buổi sáng (7h30 – 11h00)
- Buổi chiều (13h30 – 17h00)

7. Hình thức xác nhận lịch hẹn mong muốn:

(Câu hỏi bắt buộc – trắc nghiệm 1 lựa chọn)

- Nhắn tin qua Zalo
- Gọi điện thoại
- Cả hai hình thức trên

8. Xác nhận cam kết:

(Câu hỏi bắt buộc – trắc nghiệm 1 lựa chọn)

☒ Tôi cam kết cung cấp thông tin đúng sự thật và sẽ đến đúng thời gian đã hẹn.

☐ Ghi chú hiển thị khi gửi xong:

Cảm ơn quý công dân đã đăng ký!

Cán bộ tiếp nhận sẽ **xác nhận lịch hẹn qua Zalo** trong thời gian sớm nhất.

Vui lòng kiểm tra tin nhắn Zalo để nhận thông tin chi tiết.

Hướng dẫn triển khai

1. Truy cập Google Form → “Tạo biểu mẫu mới”.
2. Sao chép nội dung trên vào từng câu hỏi.
3. Khi hoàn tất, chọn “Gửi” → biểu tượng **liên kết** → rút gọn link.
4. Dán link vào trang tạo mã QR
5. In mã QR, **niêm yết tại trụ sở UBND xã, nhà văn hóa, hoặc đăng trên nhóm Zalo cộng đồng.**
6. Cán bộ phụ trách theo dõi form, **phản hồi lịch hẹn qua Zalo** cho người dân.

