**THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

**LÀ CHUNG TAY CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

Trong những năm qua, Đảng, Chính phủ luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), đặc biệt là ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước. Một trong những nhiệm vụ trọng tâm là đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và xây dựng Chính phủ điện tử. Áp dụng dịch vụ công trực tuyến sẽ giúp cơ quan nhà nước giảm thiểu được áp lực công việc, giải quyết công việc nhanh hơn, thuận tiện hơn và khoa học hơn. Tăng tính công khai, minh mạch của **thủ tục hành chính**; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ **thủ tục hànhchính**... góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Trước tiên chúng ta cần phải tìm hiểu một số khái niệm sau:

Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng

Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích

Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định tại điểm a khoản 1 Điều 11 Nghị đinh 42/2022/NĐ-CP.

Ngoài ra, nhờ ứng dụng phần mềm để liên thông giữa các ngành nên rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ; giảm giấy tờ, giảm công sức và thời gian đi lại, tiết kiệm chi phí cho tổ chức, công dân.

**Lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến:**

**\* Lợi ích khi tham gia dịch vụ công trực tuyến một phần**

- Thủ tục đăng ký đơn giản, nhanh chóng, thuận tiện 24/24 giờ trong ngày tại mọi địa điểm có kết nối Internet;

- Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch, đơn giản thủ tục giấy tờ;

- Chủ động các công việc khác của công dân;

- Theo dõi được tình trạng hồ sơ trên website trực tuyến; qua tin nhắn điện thoại; địa chỉ email;

- Đảm bảo công khai, minh bạch hồ sơ, thủ tục.

**\* Lợi ích khi tham gia dịch vụ công trực tuyến toàn phần**

Ngoài các lợi ích khi tham gia **dịch vụ công trực tuyến một phần**thì công dân tham gia dịch vụ công trực tuyến mức toàn phần có thể không cần đến cơ quan nhà nước thực hiện thủ tục hành chính và được nhận kết quả tại nhà.

Để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến Công dân thực hiện theo các bước sau:

**Bước 1.**Công dân truy cập vào trang chủ hệ thống theo địa chỉ:https://dichvucong.gov.vn hoặc [https://dichvucong.hanoi.gov.vn](https://dichvucong.hanoi.gov.vn/). Trường hợp công dân chưa có tài khoản trên cổng dịch vụ công thì đăng ký tài khoản, đối với trường hợp đã có tài khoản thì đăng nhập.

**Bước 2. Sau khi đăng nhập xong công dân**bấm vào nút "Dịch vụ công trực tuyến", chọn dịch vụ công dân cần đăng ký và bấm vào nút nộp hồ sơ

**Bước 3.**Công dân điền đầy đủ thông tin theo mẫu tờ khai trực tuyến và chụp các thành phần hồ sơ kèm theo hồ sơ theo quy định.

**Bước 4.**Sau khi điền đầy đủ thông tin vào tờ khai công dân bấm lưu và chụp đầy đủ thành phần hồ sơ kèm theo

**Bước 5.**Sau khi đã kiểm tra thông tin chính xác và chụp đầy đủ hồ sơ kèm theo, công dân nhập "Mã xác nhận" và nhấn vào nút "Gửi hồ sơ"

**Bước 6.**Thông tin đăng ký sẽ được gửi đến hộp thư điện tử mà công dân đã điền trong Biểu mẫu.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu khác, công dân sẽ được hướng dẫn chi tiết để bổ sung hoàn thiện hồ sơ.

Vì vậy, để tạo hiệu quả trong công tác CCHC nhà nước trên địa bàn phường nói chung và công tác cung ứng dịch vụ công trên địa bàn phường Phúc La nói riêng. UBND phường đề nghị MTTQ và các ban, ngành, đoàn thể, tổ dân phố tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn hội viên, đoàn viên, các tổ chức, cá nhân và Nhân dân trên địa bàn phường thực hiện đăng ký các dịch vụ công trực tuyến khi có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính./.

QUÉT MÃ QR-CODE ĐỂ VÀO NHANH

|  |  |
| --- | --- |
| đường dẫn | mã QR |
| https://dichvucong.hanoi.gov.vn/  *Hệ thống thông tin giải quyết*  *thủ tục hành chính thành phố Hà Nội* |  |
| https://dichvucong.hanoi.gov.vn/congdan /Portals/0/Images/HDSD/timkiem.mp4  *Video hướng dẫn tìm kiếm thủ tục hành chính* |  |
| https://dichvucong.hanoi.gov.vn/congdan  /Portals/0/Images/HDSD/nophs.mp4  *Video hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến* |  |
| https://dichvucong.hanoi.gov.vn/congdan  /Portals/0/Images/HDSD/tracuu.mp4  *Video hướng dẫn tra cứu hồ sơ* |  |

CÔNG DÂN SỐ THỦ ĐÔ - **IHANOI**: CHẠM ĐỂ KẾT NỐI

Từ ngày 28/6/2024, thành phố Hà Nội đã vận hành chính thức nền tảng ứng dụng iHanoi, kênh tương tác trực tuyến trên môi trường số giữa người dân, doanh nghiệp với các cấp chính quyền Thành phố, thông qua đó, người dân, doanh nghiệp có thể phản ánh toàn diện các vấn đề về đời sống dân sinh bức xúc tới các cấp chính quyền để tiếp nhận, giải quyết kịp thời.

Với mục tiêu “lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm”, nhằm minh bạch hóa và tăng cường sự tham gia của người dân, doanh nghiệp, trực tiếp thụ hưởng những thành quả của Đề án 06 mang lại và tạo đồng thuận xã hội, củng cố niềm tin của Nhân dânđối với Chính quyền Thủ đô, Hà Nội đang phấn đấu là địa phương đi đầu trong công cuộc đổi mới và phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số, công dân số; hướng tới xây dựng Thủ đô văn minh, hiện đại và giữ thứ hạng cao về Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS).

Với phương châm “Chuyển đổi số đang đi từng ngõ, gõ từng nhà, đến từng người”, Thành phố phấn đấu đạt mục tiêu 100% người dân trên địa bàn biết, cài đặt, tạo tài khoản cá nhân trên ứng dụng iHaNoi; trong đó toàn bộ những người có đủ điều kiện (độ tuổi từ 15 trở lên; đã trang bị điện thoại thông minh) hiểu về tính hữu ích của ứng dụng iHanoi ủng hộ và đồng thuận, tự nguyện tham gia cài đặt, tạo tài khoản trên ứng dụng iHanoi.

Các chức năng trên ứng dụng iHanoi được chia thành 4 nhóm lớn:

Nhóm 1: Hanoi Connect: Các tính năng giúp người dân, doanh nghiệp có thể tương tác với cơquan chính quyền dễ dàng, thuận tiện hơn. Được thể hiện bằng nhóm chức năng phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng: Gồm các tính năng phản ánh hiện trường - giúp người dân có thể gửi phản ánh tới các cấp chính quyền Thành phố về những vấn đề đời sống dân sinh bức xúc; Phản ánh thủ tục hành chính - giúp gửi các phản ánh về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, các trường hợp xử lý chậm trễ thủ tục hành chính; Đăng ký tiếp công dân - hỗ trợ thực hiện đăng ký tiếp công dân với Ban tiếp công dân thành phố Hà Nội.

Nhóm 2: Hanoi Life: với nhóm chức năng tiện ích đô thị thông minh, được chia theo các chủ đề lớn, đa lĩnh vực liên quan đời sống của người dân gồm:

+ Giao thông: Cung cấp các tiện ích Camera giao thông - cho phép theo dõi tình hình giao thông tại các tuyến đường thường xuyên tắc nghẽn vào giờ cao điểm để chủ động lựa chọn lộ trình đi phù hợp, tránh ách tắc giao thông; Tra cứu tuyến xe - có thể tra cứu các tuyến xe đi từ các bến xe Gia Lâm, bến xe Giáp bát, bến xe Mỹ Đình tới các tỉnh/thành khác; Tra cứu phạt nguội - có thể tra cứu các thông tin phạt nguội với các loại phương tiện di chuyển gồm ô tô, xe máy, xe đạp điện; Gia hạn đăng kiểm - giúp thực hiện gia hạn đăng kiểm tự động một cách nhanh chóng, thuận tiện; Bản đồ ngập úng - có thể theo dõi các tuyến đường đang bị ngập úng trên địa bàn thành phố Hà Nội.

+ Y tế: Cung cấp Sổ sức khoẻ điện tử - có thể theo dõi các chỉ số sức khoẻ, tiền sử bệnh, thông tin các đợt khám chữa bệnh, thông tin tiêm chủng tại các bệnh viện công trên địa bàn Thành phố; Tra cứu các cơ sở y tế, mạng lưới nhà thuốc trên địa bàn Thành phố.

+ Giáo dục: Tra cứu các trường học từ trường mẫu giáo, trường mầm non, trường tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, trường liên cấp, trung tâm giáo dục nghề nghiệp, trường cao đẳng, trường đại học tại Hà Nội.

+ Môi trường: Cung cấp thông tin chất lượng không khí tại các khu vực ở Hà Nội và các vấn đề cần lưu ý để bảo vệ sức khoẻ trường hợp chất lượng không khí tại khu vực sinh sống của người dân không đảm bảo.

+ Thông tin quy hoạch sử dụng đất: Người dân có thể tra cứu và xem các thông tin quy hoạch theo vị trí, địa chỉ, thửa đất, địa bàn...

+ Du lịch (Hanoi Maps): Bản đồ du lịch cung cấp các địa điểm danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử, các địa điểm du lịch tâm linh, địa điểm check-in, các công viên, bảo tàng, khu vui chơi, ẩm thực, lưu trú tại Hà Nội. Người dân có thể tra cứu, xem thông tin về các địa điểm, chỉ đường tới địa điểm.

+ Di sản văn hoá: Bản đồ di tích lịch sử văn hoá giúp người dân có thể tra cứu các địa điểm được công nhận là di sản thế giới, di tích quốc gia đặc biệt, di tích quốc gia, di tích cấp Thành phố...; xem các thông tin lược sử, kiến trúc tại các địa điểm.

+ Thanh toán trực tuyến (Hanoi Pay): Người dân có thể thực hiện thanh toán phí, lệ phí hành chính, nộp phạt giao thông.

+ Nông nghiệp: Bản đồ OCOP - giúp tra cứu các sản phẩm OCOP theo từng khu vực, xem thông tin sản phẩm, thông tin nhà cung cấp sản phẩm; mục Làng nghề - giúp xem thông tin về hơn 300 làng nghề hiện có ở Hà Nội; Truy xuất nguồn gốc - giúp quét mã QR trên các sản phẩm nông, lâm, thuỷ sản, thực phẩm để xem thông tin sản phẩm, nguồn gốc xuất xứ các sản phẩm.

+ Mục danh bạ đường dây nóng.

Nhóm 3: Hanoi News - Được thể hiện bằng nhóm chức năng truyền thông, tin tức trên ứng dụng: Truyền thông, cảnh báo - cung cấp các thông tin cảnh báo, tuyên truyền đa lĩnh vực tới người dân Thủ đô; Tin tức Hà Nội - theo dõi các thông tin về kinh tế, xã hội của Hà Nội qua các cơ quan báo đài.

Nhóm 4: Nhóm chức năng Sáng kiến, góp ý: Cung cấp tính năng Sáng kiến xây dựng Thủ đô - người dân có thể gửi các ý tưởng, sáng kiến đóng góp cho việc phát triển Thủ đô, từ đó giúp cơ quan chính quyền có thêm gợi ý về những giải pháp mới, sáng tạo để giải quyết vấn đề, đưa ra những quyết sách giúp nâng cao chất lượng cuộc sống người dân.

Bên cạnh đó, ứng dụng iHanoi còn có Hanoi Chat - cung cấp tiện ích trò chuyện trực tuyến, giúp người dân có thể tương tác với người dân; người dân tương tác với các doanh nghiệp; người dân, doanh nghiệp tương tác với các cơ quan chính quyền. Người dân có thể trò chuyện 1:1, hoặc tạo các nhóm trò chuyện, gọi video call, gửi hình ảnh, file, danh thiếp, vị trí hiện tại, lập các khảo sát trong nhóm chat...

Việc hưởng ứng và tích cực cài đặt ứng dụng iHanoi sẽ góp phần quan trọng vào tiến trình chuyển đổi số của Thủ đô, xây dựng Thành phố xanh, thông minh, hiện đại, phát triển bao trùm và bền vững với quyết tâm xây dựng "Chính quyền số -Chính quyền phục vụ", "Doanh nghiệp số - Doanh nghiệp cống hiến", "Xã hội số - Xã hội niềm tin", vì vậy đề nghị các đồng chí CB-GV-NV thực hiện cài đặt, tuyên truyền, vận động phụ huynh, người thân trong độ tuổi cùng cài đặt ứng dụng iHanoi đầy đủ.

