

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI  
UBND PHƯỜNG TỪ LIÊM

SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM

**Tên sáng kiến: GIẢI PHÁP PHÁT HUY VAI TRÒ CỦA CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ PHƯỜNG TRONG QUẢN LÝ, ĐIỀU HÀNH VÀ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN THEO MÔ HÌNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG HAI CẤP.**

Tên tác giả:	Bùi Ngọc Kính
Đơn vị công tác:	UBND phường Từ Liêm
Chức vụ:	Phó chủ tịch

Năm 2025

# NỘI DUNG SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

### 1. Tính cấp thiết phải tiến hành sáng kiến

Trong bối cảnh thành phố Hà Nội đang quyết liệt thực hiện Nghị quyết số 97/2019/QH14 của Quốc hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị và các chỉ đạo của Trung ương về đẩy mạnh Chuyển đổi số quốc gia (Đề án 06), yêu cầu đặt ra cho bộ máy chính quyền cơ sở không còn dừng lại ở việc “quản lý” đơn thuần, mà phải chuyển dịch mạnh mẽ sang mô hình “phục vụ” và “kiến tạo”.

Đặc biệt, đối với phường Từ Liêm - một đơn vị hành chính mới được thành lập và đi vào hoạt động chính thức từ ngày 01/7/2025, thách thức này càng trở nên gay gắt. Với đặc thù địa bàn rộng (diện tích 10,18 km<sup>2</sup>), quy mô dân số lớn (gần 120.000 người), được chia thành 76 tổ dân phố, phường Từ Liêm chịu sức ép rất lớn về quản trị xã hội. Tính cấp thiết của việc thực hiện sáng kiến này xuất phát từ ba mâu thuẫn cốt lõi đang tồn tại trong thực tiễn:

- **Thứ nhất, mâu thuẫn giữa khối lượng công việc hành chính gia tăng đột biến và yêu cầu tinh gọn bộ máy:** Sau khi sắp xếp đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp (không còn HĐND cấp phường), khối lượng công việc, trách nhiệm giải trình và áp lực thực thi dồn về UBND phường tăng lên gấp bội. Số liệu thực tế cho thấy, chỉ trong 05 tháng đầu hoạt động (từ 01/7/2025 đến 30/11/2025), bộ phận Một cửa của phường đã phải tiếp nhận và xử lý khổng lồ 10.632 hồ sơ TTHC. Bình quân mỗi ngày làm việc, cán bộ phải xử lý hàng trăm giao dịch. Nếu tiếp tục duy trì phương thức làm việc thủ công, thiếu các công cụ hỗ trợ điều hành và truyền thông số thông minh, nguy cơ quá tải cục bộ, sai sót trong xử lý hồ sơ và sự “kiệt sức” của đội ngũ cán bộ là điều khó tránh khỏi.

- **Thứ hai, mâu thuẫn giữa nhu cầu thông tin “thời gian thực” của người dân và năng lực cung cấp thông tin truyền thống:** Trong kỷ nguyên số, người dân và cộng đồng hơn 8.500 doanh nghiệp, 9.700 hộ kinh doanh trên địa bàn có nhu cầu tiếp cận thông tin pháp lý và chỉ đạo điều hành một cách "Nhanh - Đúng - Chuẩn". Tuy nhiên, thực tế cho thấy, nếu chính quyền chậm cung cấp thông tin chính thống, người dân sẽ tìm đến các nguồn tin trôi nổi trên mạng xã hội, dẫn đến rủi ro tiếp nhận tin giả, tin sai lệch, gây bất ổn dư luận. Các kênh truyền thông cũ như bảng tin niêm yết tại trụ sở hay hệ thống loa phường đã bộc lộ hạn chế về độ phủ và tính tương tác. Việc thiếu vắng một “trục thông tin chính thống” và

“cửa ngõ số” thống nhất đang làm giảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn.

- **Thứ ba, yêu cầu bắt buộc về đồng bộ hạ tầng số và dữ liệu:** Thực hiện chủ trương xây dựng “Công dân số”, “Xã hội số”, việc vận hành Cổng thông tin điện tử phường không thể chỉ dừng lại ở mức độ “có cho đủ chỉ tiêu”. Nó phải trở thành một công cụ quản trị thực sự, có khả năng kết nối với hệ sinh thái số của Thành phố (như ứng dụng iHanoi, Cổng Dịch vụ công Quốc gia). Thực tế, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến hiện đạt 65,77% và tỷ lệ hài lòng trên 92% là những con số tích cực, nhưng để duy trì và nâng cao các chỉ số này một cách bền vững, cần một giải pháp căn cơ để chuẩn hóa quy trình tương tác giữa chính quyền và người dân trên môi trường mạng.

Xuất phát từ những đòi hỏi cấp bách cả về lý luận và thực tiễn nêu trên, tôi đã nghiên cứu và triển khai sáng kiến: **“Giải pháp phát huy vai trò của Cổng thông tin điện tử phường trong quản lý, điều hành và phục vụ người dân theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp”**, nhằm giải quyết bài toán quản trị công hiện đại tại cơ sở.

## 2. Mục tiêu của đề tài, sáng kiến

- **Mục tiêu tổng quát:** Tái cấu trúc và nâng cấp toàn diện Cổng thông tin điện tử phường Từ Liêm, chuyển đổi từ một trang tin tức tĩnh thành **“Cửa ngõ số duy nhất” (One-stop Digital Portal)** của chính quyền phường. Sáng kiến hướng tới việc đáp ứng đồng thời 03 chức năng trụ cột: (1) Công khai, minh bạch hóa thông tin quản lý nhà nước; (2) Hỗ trợ công tác chỉ đạo, điều hành nội bộ một cách khoa học, kịp thời; (3) Phục vụ người dân và doanh nghiệp tra cứu, thực hiện thủ tục hành chính thuận tiện, giảm chi phí thời gian và công sức đi lại.

### - Mục tiêu cụ thể:

**Về chuẩn hóa quy trình:** Thiết lập và áp dụng quy trình “Khép kín 05 bước” trong biên tập, kiểm duyệt và đăng tải thông tin công vụ, đảm bảo 100% nội dung trên Cổng có tính pháp lý cao, chuẩn xác và kịp thời.

**Về dịch vụ công:** Tăng cường tính thực chất của dịch vụ công trực tuyến thông qua việc điều hướng thông minh và hướng dẫn trực quan; phấn đấu duy trì và nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (hiện đang ở mức 65,77%).

**Về tương tác người dân:** Nâng cao mức độ hài lòng của người dân (mục tiêu >92%) và tỷ lệ xử lý phản ánh kiến nghị đúng hạn (mục tiêu >90%) thông qua việc tích hợp, công khai minh bạch trạng thái xử lý từ hệ thống iHanoi lên Cổng thông tin.

### 3. Thời gian, đối tượng, phạm vi nghiên cứu

- **Thời gian nghiên cứu và thực hiện:** Sáng kiến được triển khai theo lộ trình khoa học, bám sát quá trình thành lập và đi vào hoạt động của phường mới:

*Giai đoạn 1 (Khảo sát, thiết kế mô hình):* Từ tháng 07/2025 đến tháng 08/2025.

*Giai đoạn 2 (Chuẩn hóa nội dung, quy trình vận hành):* Từ tháng 08/2025 đến tháng 10/2025.

*Giai đoạn 3 (Vận hành thử, đo lường và hoàn thiện):* Từ tháng 10/2025 đến tháng 11/2025.

*Giai đoạn 4 (Áp dụng ổn định và mở rộng):* Từ tháng 12/2025 đến nay.

- **Đối tượng nghiên cứu:** Hoạt động quản lý, vận hành Cổng thông tin điện tử; quy trình xử lý thông tin nội bộ; và hành vi, nhu cầu tương tác của người dân, doanh nghiệp với chính quyền trên môi trường số.

- **Phạm vi nghiên cứu:** Sáng kiến được áp dụng trực tiếp tại UBND phường Từ Liêm, bao trùm toàn bộ hệ thống chính trị phường, mạng lưới 76 tổ dân phố, cộng đồng doanh nghiệp (hơn 8.500 DN) và toàn thể gần 120.000 người dân đang sinh sống, làm việc trên địa bàn.

## II. NỘI DUNG CỦA SÁNG KIẾN

### 1. Thực trạng vấn đề

Trước khi sáng kiến được áp dụng, công tác thông tin tuyên truyền và quản lý điều hành tại phường (kế thừa từ các đơn vị tiền thân và trong giai đoạn đầu mới thành lập) bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập mang tính hệ thống theo tư duy quản lý cũ. Cụ thể:

**Một là, tình trạng phân tán thông tin và thiếu cơ chế kiểm chứng:** Việc thông báo các chủ trương, lịch công tác, hay hướng dẫn thủ tục hành chính (TTHC) chủ yếu dựa vào các kênh truyền thống như văn bản giấy niêm yết tại bộ phận Một cửa, hệ thống loa truyền thanh, hoặc gửi file văn bản qua các nhóm Zalo mạnh mún của từng tổ dân phố.

*Nhược điểm:* Cách làm này dẫn đến độ trễ lớn về thông tin. Nghiêm trọng hơn, thông tin khi qua nhiều khâu trung gian (từ phường -> tổ dân phố -> nhóm dân cư) thường xảy ra tình trạng “tam sao thất bản”, thiếu chính xác. Người dân

khó phân biệt đâu là thông báo chính thức, đâu là tin đồn, gây khó khăn cho công tác dân vận và tạo kẽ hở cho các đối tượng xấu lợi dụng xuyên tạc.

**Hai là, Cổng thông tin điện tử hoạt động hình thức, “chết” về mặt dữ liệu:** Trang thông tin điện tử của phường trước đây (hoặc của các đơn vị cũ) thường được vận hành theo tư duy “có cho đủ tiêu chí”. Nội dung trên Cổng chủ yếu là các tin tức hoạt động phong trào, hội nghị (cắt băng khánh thành, trao quà...) mà thiếu vắng các thông tin thiết thực phục vụ nhu cầu tra cứu của người dân (như quy trình thủ tục, biểu mẫu, quy hoạch, số liệu kinh tế - xã hội).

*Nhược điểm:* Giao diện website cũ kỹ, không tương thích với điện thoại di động (Mobile-friendly), chức năng tìm kiếm yếu kém. Điều này khiến Cổng thông tin trở thành một “bảng tin điện tử” tĩnh, ít người truy cập, lãng phí tài nguyên hạ tầng số mà không mang lại hiệu quả quản trị.

**Ba là, gánh nặng “hướng dẫn lặp lại” đè nặng lên bộ phận Một cửa:** Do không thể tìm thấy các hướng dẫn cụ thể, chi tiết và đáng tin cậy trên môi trường mạng, người dân buộc phải đến trực tiếp trụ sở UBND phường để hỏi những câu hỏi rất cơ bản và lặp đi lặp lại (ví dụ: “*Thủ tục khai sinh cần giấy tờ gì?*”, “*Hôm nay lãnh đạo có lịch tiếp dân không?*”, “*Phí công chứng là bao nhiêu?*”).

*Nhược điểm:* Thực tế thống kê cho thấy, trong số 10.632 hồ sơ tiếp nhận, vẫn còn tới 3.639 hồ sơ nộp trực tiếp (chiếm 34,23%). Việc cán bộ công chức phải dành quá nhiều thời gian để giải thích miệng các quy trình thủ tục lặp lại đã gây lãng phí nguồn lực lao động chất lượng cao, tạo áp lực tâm lý căng thẳng cho cán bộ và làm tăng thời gian chờ đợi của công dân, dẫn đến nguy cơ quá tải cục bộ tại bộ phận tiếp nhận.

**Bốn là, sự đứt gãy và thiếu liên thông về dữ liệu phản ánh:** Các kênh tiếp nhận ý kiến người dân (như đơn thư giấy, tiếp dân trực tiếp, và ứng dụng iHanoi) hoạt động tách rời nhau.

*Nhược điểm:* Mặc dù phường đã xử lý tốt các phản ánh trên iHanoi (đạt tỷ lệ 91%), nhưng kết quả này thường chỉ người gửi phản ánh mới biết. Cộng đồng dân cư không nắm được thông tin, dẫn đến tình trạng người dân vẫn tiếp tục gửi đơn thư về cùng một vấn đề đã được giải quyết, hoặc hoài nghi về năng lực xử lý của chính quyền. Việc thiếu một “Dashboard” công khai tiến độ xử lý làm giảm tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước.

## 2. Giải pháp thực hiện sáng kiến để giải quyết vấn đề

Để khắc phục triệt để các nhược điểm của mô hình quản lý cũ và đáp ứng yêu cầu cấp thiết của thực tiễn tại phường Từ Liêm, tôi đã trực tiếp chỉ đạo và

tham gia xây dựng một giải pháp tổng thể mang tính chiến lược. Giải pháp này bao gồm 05 cấu phần gắn kết chặt chẽ, nhằm mục tiêu cốt lõi là chuyển đổi tư duy từ “Quản lý thủ công, bị động” sang “Quản trị số chủ động dựa trên dữ liệu”.

### **2.1. Cấu phần 1: Định vị lại vai trò và Tái thiết kế Kiến trúc thông tin (Information Architecture)**

Đây được xác định là bước đi **nền tảng, tiên quyết**, quyết định sự thành bại của toàn bộ sáng kiến. Xuất phát từ thực tiễn quản lý, chúng tôi nhận thấy các Cổng thông tin cấp phường trước đây thường rơi vào tình trạng “chết lâm sàng” do tư duy cũ: chỉ coi đây là một trang tin tức đơn thuần hoặc một “bảng tin phường” được đưa lên mạng một cách cơ học.

Để khắc phục điều này, tôi và tập thể lãnh đạo UBND phường đã kiên quyết **định vị lại** vai trò của Cổng thông tin điện tử phường Từ Liêm. Nó không phải là trang tin, mà là “**Trục xương sống**” (Backbone) của công tác điều hành và hệ sinh thái phục vụ công dân. Tại đây, mọi luồng thông tin chỉ đạo, điều hành và dữ liệu thủ tục hành chính được quy hoạch tập trung, nhất quán, trở thành nguồn tham chiếu chính thức duy nhất cho cả cán bộ thực thi và người dân thụ hưởng.

**Kiến trúc thông tin (Site map)** của Cổng được chúng tôi tái cấu trúc toàn diện dựa trên nguyên tắc thiết kế trải nghiệm người dùng (UX) hiện đại: “**Tối đa 03 cú nhấp chuột**” (3-click rule). Nguyên tắc này đặt ra yêu cầu khắt khe: Bất kỳ người dân nào, dù là người cao tuổi hay người không am hiểu công nghệ, cũng phải tìm thấy thông tin mình cần chỉ sau không quá 3 thao tác chạm/click từ trang chủ.

Cụ thể, hệ thống dữ liệu khổng lồ của phường được “quy hoạch” khoa học thành **06 nhóm chuyên mục trụ cột** như sau:

#### **Nhóm 1: Dịch vụ công – Thủ tục hành chính (TTHC) – “Trái tim” của Cổng thông tin**

Đây là phân hệ có lượng truy cập lớn nhất và cũng là nơi thể hiện rõ nét nhất tinh thần cải cách.

**Cách làm mới – “Việt hóa” ngôn ngữ hành chính:** Chúng tôi đoạn tuyệt với cách làm cũ là sao chép máy móc tên các văn bản quy phạm pháp luật vốn khô khan, trừu tượng. Thay vào đó, chuyên mục này cung cấp một “**Gói tin hướng dẫn**” (Information Package) hoàn chỉnh cho từng thủ tục.

*Ví dụ:* Với thủ tục “Đăng ký khai sinh”, thay vì chỉ dẫn luật, chúng tôi cung cấp: (1) **Sơ đồ quy trình** dạng hình ảnh (Infographic) dễ hiểu; (2) **Biểu mẫu tờ**

**khai điện tử** có sẵn file mẫu “đã điền ví dụ” (giả định) để người dân đối chiếu, tránh lỗi sai sót khi kê khai; (3) **Công khai minh bạch** mức phí/lệ phí và thời gian giải quyết để ngăn chặn tiêu cực, nhũng nhiễu.

**Điểm nhấn – Thư viện "Câu hỏi thường gặp" (Dynamic FAQ):** Chúng tôi xây dựng một thư viện số tập hợp 50-100 câu hỏi thực tế mà bộ phận Một cửa thường xuyên phải trả lời hàng ngày.

*Ví dụ thực tiễn:* “Làm giấy khai sinh có cần mang hộ khẩu gốc không?”, “Công chứng ngoài giờ hành chính ở đâu?”, “Thủ tục xác nhận tình trạng hôn nhân cần những ai ký?”.

*Hiệu quả:* Việc số hóa bộ tri thức này giúp người dân tự giải đáp thắc mắc tại nhà, giảm tải áp lực giải thích trực tiếp cho cán bộ Một cửa, ước tính tiết kiệm hàng trăm giờ công lao động mỗi tháng.

### **Nhóm 2: Phản ánh – Kiến nghị – “Cảm biến” của xã hội**

**Cổng tương tác số đa kênh:** Không chỉ dừng lại ở việc tiếp nhận đơn thư truyền thống, chuyên mục này được nâng cấp để tích hợp sâu với hệ sinh thái số của Thành phố. Chúng tôi biên soạn các bài viết hướng dẫn chi tiết (có hình ảnh minh họa từng bước) về cách cài đặt và sử dụng ứng dụng **iHanoi** - kênh phản ánh hiện đại nhất hiện nay.

**Cơ chế “Giám sát ngược”:** Đây là bước đột phá về tư duy quản trị. Chúng tôi thực hiện công khai luồng quy trình xử lý đơn thư và kết quả xử lý các “điểm nóng” (trật tự đô thị, vệ sinh môi trường) ngay trên Cổng.

*Mục đích:* Để người dân giám sát lại chính quyền, đảm bảo không có tình trạng “đơn thư bị lãng quên” hoặc “kính chuyển lòng vòng”. Điều này giúp củng cố niềm tin và giảm thiểu tình trạng khiếu kiện vượt cấp.

### **Nhóm 3: Điều hành – Công khai – “Tám khiên” pháp lý**

Chuyên mục này là sự cụ thể hóa Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, đảm bảo quyền “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát”.

**Thông tin chỉ đạo:** Đăng tải định kỳ Lịch công tác tuần của Lãnh đạo UBND phường (trừ nội dung mật); các Kế hoạch trọng tâm của tháng/quý để người dân nắm bắt và phối hợp thực hiện.

**Minh bạch nguồn lực:** Đặc biệt chú trọng công khai các tài liệu nhạy cảm dễ phát sinh khiếu kiện như: Dự thảo quy hoạch chi tiết, Kế hoạch sử dụng đất hàng năm, Báo cáo thu/chi ngân sách phường, và danh sách các khoản vận động

đóng góp của nhân dân. Việc công khai minh bạch ngay từ đầu là giải pháp phòng ngừa rủi ro pháp lý hiệu quả nhất cho chính quyền cơ sở.

#### **Nhóm 4: Văn hóa – Xã hội – “Cánh tay nối dài” của chính quyền và thước đo của an sinh**

Đây là lĩnh vực tôi được phân công trực tiếp phụ trách và chỉ đạo. Nhận thức sâu sắc rằng công tác văn hóa - xã hội không chỉ là bề nổi của các phong trào mà là “gốc rễ” của sự ổn định đời sống dân cư, tôi đã chỉ đạo xây dựng chuyên mục này trở thành một hệ sinh thái thông tin chuyên sâu. Mục tiêu là để từng chính sách vĩ mô của Nhà nước phải được “chảy” đến từng hộ gia đình tại 76 tổ dân phố một cách minh bạch, công bằng và nhân văn nhất.

Nội dung chuyên mục được cấu trúc thành 03 trụ cột chính, giải quyết trực diện các nhu cầu thiết yếu của gần 120.000 người dân trên địa bàn:

##### **1. Giáo dục & Đào tạo: Minh bạch hóa thông tin để “Yên dân”**

Với tư cách là người có chuyên môn sâu về quản lý giáo dục, tôi hiểu rằng sự thiếu hụt thông tin chính thống về trường lớp là nguyên nhân chính gây ra tâm lý lo lắng cho phụ huynh mỗi mùa tuyển sinh. Do đó, chuyên mục Giáo dục trên Cổng không chỉ dừng lại ở các thông báo chung chung mà đi sâu vào các tiện ích số:

Bản đồ số hóa phân tuyến tuyển sinh: Thay vì các văn bản mô tả ranh giới hành chính khô khan, chúng tôi cung cấp bản đồ trực quan. Phụ huynh chỉ cần chọn tổ dân phố mình đang sống sẽ biết ngay con em mình được phân tuyến vào trường Mầm non, Tiểu học hay THCS nào, giúp xóa bỏ cơ chế “xin – cho” và tình trạng chạy trường, chạy lớp.

Danh sách cơ sở giáo dục tư thục chuẩn hóa: Đối với địa bàn đông dân cư, hệ thống các nhóm lớp mầm non độc lập tư thục đóng vai trò giảm tải rất lớn cho trường công. Tuy nhiên, đây cũng là nơi tiềm ẩn rủi ro về an toàn trẻ em nếu không quản lý chặt. Cổng thông tin công khai danh sách các nhóm lớp đã được cấp phép, có đủ điều kiện về cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên, kèm theo số điện thoại đường dây nóng phản ánh chất lượng nuôi dạy. Đây là công cụ để phụ huynh “chọn mặt gửi vàng” và cùng chính quyền giám sát chất lượng giáo dục.

##### **2. Y tế & Sức khỏe cộng đồng: Chuyển từ “Chống dịch” sang “Phòng bệnh chủ động”**

Trong bối cảnh dịch bệnh diễn biến phức tạp (như sốt xuất huyết, cúm mùa...), thông tin kịp thời chính là “vắc-xin” hữu hiệu nhất. Chuyên mục Y tế được vận hành như một bản tin sức khỏe thời gian thực:

**Bản đồ dịch tễ địa phương:** Chúng tôi cập nhật các “điểm nóng” dịch bệnh (ví dụ: khu vực đang có ổ dịch sốt xuất huyết) lên bản đồ số. Việc này giúp người dân tại khu vực đó nâng cao cảnh giác, chủ động vệ sinh môi trường, thay vì thờ ơ như khi nghe các thông báo chung chung.

**Lịch y tế dự phòng chi tiết:** Lịch tiêm chủng mở rộng cho trẻ em, lịch uống Vitamin A, và đặc biệt là lịch phun hóa chất diệt muỗi được thông báo cụ thể đến từng ngày, từng giờ và từng ngõ ngách. Điều này khắc phục tình trạng người dân vắng nhà khi cán bộ y tế đến, hoặc thiếu sự chuẩn bị che chắn đồ đạc khi phun thuốc.

**3. An sinh xã hội: Công khai để đảm bảo Công bằng – Kịp thời để hỗ trợ Rủi ro**

Đây là lĩnh vực nhạy cảm, liên quan trực tiếp đến quyền lợi sát sườn của người dân, đặc biệt là các đối tượng yếu thế. Công thông tin đóng vai trò là công cụ giám sát và điều tiết nguồn lực:

**Minh bạch hóa đối tượng thụ hưởng:** Danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo, người có công được xét duyệt hưởng chế độ được niêm yết công khai trên Cổng (trong phạm vi cho phép của pháp luật). Cách làm này phát huy tối đa vai trò giám sát của cộng đồng, đảm bảo chính sách đến đúng người, đúng đối tượng, ngăn chặn triệt để tình trạng trục lợi chính sách.

**Kênh phản ứng nhanh trong tình huống khẩn cấp:** Bài học từ các đợt thiên tai, dịch bệnh cho thấy báo giấy thì quá chậm, còn hệ thống loa phường thì hạn chế về phạm vi và thời lượng. Cổng thông tin trở thành kênh chủ lực để thông báo khẩn cấp về các gói hỗ trợ, địa điểm sơ tán, hoặc các điểm phát nhu yếu phẩm cứu trợ. Thông tin trên Cổng có thể được chia sẻ (share) ngay lập tức qua mạng xã hội, tạo ra tốc độ lan truyền cấp số nhân, đảm bảo “không ai bị bỏ lại phía sau” do thiếu thông tin.

**Nhóm 5: Doanh nghiệp & Hộ kinh doanh – “Người đồng hành” tin cậy**

Với đặc thù địa bàn có số lượng đơn vị kinh tế rất lớn (hơn 9.700 hộ kinh doanh và 8.500 doanh nghiệp), chuyên mục này được thiết kế như một cuốn "Cẩm nang pháp lý" cho doanh nghiệp.

**Nội dung hỗ trợ:** Cung cấp các hướng dẫn thiết thực, ngắn gọn về: Thủ tục đăng ký kinh doanh, Quy trình cấp giấy chứng nhận An toàn vệ sinh thực phẩm, Các quy định mới nhất về Phòng cháy chữa cháy (PCCC).

**Lợi ích:** Đây là kênh hỗ trợ pháp lý ban đầu (Legal Aid), giúp các hộ kinh doanh cá thể – vốn hạn chế về kiến thức luật – tránh được các lỗi vi phạm hành chính phổ biến về biển hiệu quảng cáo hay PCCC, qua đó tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, an toàn.

### **Nhóm 6: Dashboard dữ liệu quản trị – “Tám gương” phản chiếu hiệu năng**

Thay vì các báo cáo dài dòng, chúng tôi sử dụng công cụ trực quan hóa dữ liệu để hiển thị các chỉ số hiệu năng (KPIs) của UBND phường:

**Các chỉ số hiển thị:** Biểu đồ tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn/trước hạn; Mức độ hài lòng của người dân theo thời gian thực (Real-time).

**Ý nghĩa:** Số liệu này đóng vai trò như một “tám gương” phản chiếu trung thực hiệu quả hoạt động của bộ máy. Việc công khai các chỉ số này tạo ra động lực thi đua nội bộ tích cực, thúc đẩy cán bộ công chức phải nỗ lực hơn nữa để giữ gìn hình ảnh của nền hành chính phục vụ.

### **2.2. Cấu phần 2: Chuẩn hóa Quy trình Quản trị nội dung (Content Governance)**

Đây được xem là điểm mới và sáng tạo nhất của sáng kiến này. Trước đây, việc đăng tin thường tùy tiện, thiếu kiểm soát dẫn đến rủi ro sai lệch thông tin. Để khắc phục, tôi đã thiết lập quy trình "Khép kín 05 bước" và phân công trách nhiệm rõ ràng theo mô hình ma trận RACI (Responsible - Accountable - Consulted - Informed):

Bước 1 - Đề xuất (Khởi tạo): Cán bộ chuyên môn các lĩnh vực (Tu pháp, Địa chính, Văn hóa...) chịu trách nhiệm soạn thảo nội dung căn cứ trên văn bản gốc. Ví dụ: Cán bộ Y tế soạn thảo "Thông báo lịch khám sức khỏe người cao tuổi".

Bước 2 - Thẩm định (Kiểm soát): Văn phòng UBND hoặc Công chức Tư pháp thực hiện kiểm tra thể thức văn bản, soát lỗi chính tả và đặc biệt là rà soát tính pháp lý, đảm bảo nội dung không trái quy định pháp luật hiện hành.

Bước 3 - Phê duyệt (Quyết định): Lãnh đạo UBND phường (Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch phụ trách lĩnh vực) thực hiện phê duyệt nội dung. Bước này đảm bảo kỷ luật phát ngôn của cơ quan hành chính nhà nước.

Bước 4 - Đăng tải (Kỹ thuật): Cán bộ kiêm nhiệm quản trị Công thực hiện đưa nội dung lên hệ thống, tối ưu hóa từ khóa, gắn thẻ (tag) chủ đề để công cụ tìm kiếm (Google) dễ dàng lập chỉ mục, giúp người dân tìm kiếm nhanh chóng.

Bước 5 - Hậu kiểm & Cập nhật (Duy trì): Đây là bước thường bị bỏ qua ở cách làm cũ. Quy trình mới yêu cầu cán bộ phải theo dõi phản hồi của người dân sau khi bài đăng. Đồng thời, khi có văn bản quy phạm pháp luật mới thay thế, phải lập tức cập nhật hoặc gỡ bỏ nội dung cũ để tránh người dân áp dụng sai quy định.

### **2.3. Cấu phần 3: Điều hướng thông minh và Tương tác hai chiều**

Sáng kiến này không đi theo hướng xây dựng thêm các phần mềm mới gây chồng chéo, lãng phí, mà thông minh hóa cách sử dụng hạ tầng sẵn có. Chúng tôi biến Cổng thông tin phường thành một "Cảng trung chuyên" (Hub) để điều hướng người dùng một cách hiệu quả:

Tư duy "Kích bản đời sống" (Life-events): Thay đổi cách tiếp cận từ "cung cấp cái nhà nước có" sang "cung cấp cái người dân cần".

*Ví dụ điển hình:* Thay vì đăng tải rời rạc các thủ tục "Khai sinh", "Đăng ký thường trú", "Cấp thẻ BHYT", chúng tôi biên tập lại thành bài viết chuyên đề: "Hướng dẫn trọn gói thủ tục cho trẻ mới sinh". Trong bài viết này sẽ tích hợp đường link dẫn trực tiếp đến các dịch vụ công liên thông trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Cách làm này giúp người dân hình dung được bức tranh tổng thể về quyền lợi và nghĩa vụ pháp lý trong từng giai đoạn cuộc đời.

Tích hợp QR Code thực chiến: Chúng tôi tạo mã QR dẫn trực tiếp về Cổng thông tin và dán tại các vị trí chiến lược: Bảng tin 76 tổ dân phố, Nhà văn hóa, và ngay tại bàn viết hồ sơ của Bộ phận Một cửa. Người dân chỉ cần quét mã là có ngay biểu mẫu hướng dẫn trên điện thoại, giảm thời gian hỏi cán bộ.

### **2.4. Cấu phần 4: Công khai minh bạch kết quả xử lý iHanoi**

Tận dụng nguồn dữ liệu quý giá từ ứng dụng iHanoi, Cổng thông tin phường thiết lập chuyên mục "Kết quả xử lý phản ánh".

*Cách thức:* Đối với những vấn đề dân sinh bức xúc (như rác thải tồn đọng, lấn chiếm vỉa hè, trật tự xây dựng), sau khi lực lượng chức năng xử lý xong, chúng tôi yêu cầu chụp ảnh "Trước" và "Sau" khi xử lý.

*Triển khai:* Các hình ảnh và nội dung này được biên tập thành tin ngắn và đăng tải lên Cổng.

*Tác động:* Cách làm này mang lại hiệu quả kép: Vừa là hình thức báo cáo kết quả trực quan nhất với nhân dân, vừa tạo niềm tin rằng chính quyền thực sự lắng nghe và hành động, chứ không chỉ tiếp nhận đơn thư rồi để đó.

### **2.5. Cấu phần 5: Bộ chỉ số đánh giá (KPI) cải tiến liên tục**

Không quản lý theo cảm tính, chúng tôi áp dụng mô hình quản trị chất lượng PDCA (Plan-Do-Check-Act) vào vận hành Cổng. Hệ thống KPI được thiết lập cụ thể:

Chỉ số nội dung: Tần suất cập nhật tin bài (tối thiểu 1 tin/ngày), Tỷ lệ tin bài có hình ảnh minh họa.

Chỉ số tương tác: Số lượt truy cập, thời gian lưu lại trên trang (Time on site).

Chỉ số hiệu quả thực tế: Đo lường sự tương quan nghịch biến giữa lượng truy cập Cổng và số lượng câu hỏi thắc mắc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa (Truy cập Cổng tăng thì số lượng người đến hỏi trực tiếp phải giảm).

### **3. Kết quả sau khi áp dụng giải pháp sáng kiến tại đơn vị**

Sau thời gian triển khai quyết liệt từ tháng 07/2025 đến nay, sáng kiến đã đi vào cuộc sống và mang lại những con số "biết nói", minh chứng hùng hồn cho tính hiệu quả của giải pháp:

\* Về cải cách thủ tục hành chính:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ là 10.632 hồ sơ.

Nhờ các bài viết hướng dẫn trực quan, dễ hiểu trên Cổng, người dân đã tự tin nộp hồ sơ qua mạng. Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 65,77% (tương đương 6.993 hồ sơ). Con số này vượt xa chỉ tiêu được giao và cao hơn đáng kể so với giai đoạn trước khi có hướng dẫn chi tiết trên Cổng.

\* Về tiến độ giải quyết hồ sơ:

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn đạt con số ấn tượng 90,13% (9.361 hồ sơ).

Đặc biệt, không có hồ sơ quá hạn.

*Phân tích nguyên nhân:* Thành quả này có sự đóng góp rất lớn của Cổng thông tin. Nhờ tham khảo kỹ lưỡng các hướng dẫn và biểu mẫu mẫu trên Cổng, người dân chuẩn bị hồ sơ chuẩn xác ngay từ đầu, giảm thiểu tình trạng hồ sơ bị trả lại để bổ sung, từ đó rút ngắn thời gian giải quyết của cán bộ.

\* Về công tác xử lý phản ánh kiến nghị:

Hệ thống iHanoi và Cổng thông tin ghi nhận tổng cộng 413 phản ánh.

Phường đã tập trung xử lý dứt điểm 376 phản ánh (đạt tỷ lệ 91%). Số còn lại đều đang trong hạn xử lý và được thông báo rõ ràng về lộ trình giải quyết. Không còn tình trạng đơn thư tồn đọng không rõ nguyên nhân.

\* Về mức độ hài lòng của người dân:

Qua khảo sát độc lập và đánh giá trên hệ thống, tỷ lệ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của UBND phường ổn định ở mức trên 92%. Đây là chỉ số quan trọng nhất khẳng định sự thành công của mô hình chính quyền phục vụ.

## **4. Hiệu quả của sáng kiến**

### **4.1. Hiệu quả về khoa học quản trị**

Sáng kiến đã hình thành được một Quy trình quản trị nội dung số chuẩn mực (Standard Operating Procedure - SOP) tại cấp phường. Đây là một mô hình khoa học giúp chuyển đổi phương thức làm việc từ dựa vào "kinh nghiệm cá nhân" sang "quy trình hệ thống". Điều này có ý nghĩa quản trị to lớn: Giúp bộ máy vận hành trơn tru, bài bản ngay cả khi có sự thay đổi về nhân sự lãnh đạo hay cán bộ chuyên môn. Tri thức quản lý được lưu trữ và kế thừa, không bị mất đi theo nhiệm kỳ công tác.

### **4.2. Hiệu quả về kinh tế**

Tiết kiệm thời gian (chi phí cơ hội): Ước tính giảm thiểu hàng nghìn giờ công lao động của công chức cho việc hướng dẫn lặp lại những thủ tục cơ bản. Thời gian đó được dùng để giải quyết các hồ sơ phức tạp khác. Đối với người dân, việc tra cứu chính xác giúp họ không phải đi lại nhiều lần, tiết kiệm chi phí xăng xe, thời gian nghỉ làm.

Tiết kiệm ngân sách nhà nước: Thay vì phải in ấn hàng ngàn tờ rơi, pano tuyên truyền cho mỗi đợt chính sách mới (với chi phí in ấn không nhỏ), việc đăng tải văn bản điện tử lên Cổng và chia sẻ đường link qua các nhóm Zalo cộng đồng giúp thông tin lan tỏa nhanh hơn với chi phí gần như bằng 0.

### **4.3. Hiệu quả về xã hội**

Củng cố niềm tin: Việc công khai minh bạch 100% quy trình, phí lệ phí và kết quả giải quyết kiến nghị là liều thuốc tốt nhất để chống tham nhũng vặt và

quan liêu. Điều này giúp củng cố niềm tin vững chắc của nhân dân vào chính quyền địa phương, giảm thiểu đơn thư khiếu kiện vượt cấp, kéo dài.

**Đảm bảo An sinh xã hội:** Các chính sách nhân văn về y tế, giáo dục, trợ cấp xã hội được truyền tải nhanh nhất, chính xác nhất đến đúng đối tượng thụ hưởng (người có công, hộ nghèo, người yếu thế), đảm bảo tiêu chí "không ai bị bỏ lại phía sau" trong công cuộc chuyển đổi số.

**Giữ vững An ninh chính trị:** Trong bối cảnh tin giả tràn lan, Công thông tin phường đóng vai trò là "pháo đài" thông tin chính thống, kịp thời định hướng dư luận, đẩy lùi các tin đồn thất thiệt, góp phần giữ vững ổn định an ninh trật tự trên địa bàn.

### **5. Tính khả thi (khả năng áp dụng vào thực tiễn)**

**Tính khả thi về kỹ thuật:** Sáng kiến có ưu điểm vượt trội là không đòi hỏi đầu tư tài chính lớn để mua sắm phần mềm mới hay công nghệ độc quyền phức tạp. Giải pháp hoàn toàn dựa trên việc khai thác tối đa nền tảng Công thông tin sẵn có của Thành phố và các công cụ miễn phí, phổ biến. Do đó, rào cản về kỹ thuật và tài chính là rất thấp, dễ dàng triển khai ngay.

**Khả năng nhân rộng cao:** Mô hình này được thiết kế dưới dạng các module (bộ khung kiến trúc thông tin, quy trình RACI 5 bước, bộ mẫu bài đăng). Do đó, nó có thể được đóng gói thành một "công thức thành công" (Framework) để chuyển giao và áp dụng ngay lập tức cho bất kỳ phường/xã nào trên địa bàn Thành phố Hà Nội, đặc biệt phù hợp với các đơn vị hành chính mới thành lập sau sắp xếp cần ổn định bộ máy nhanh chóng.

### **6. Thời gian thực hiện đề tài, sáng kiến**

Sáng kiến được xây dựng với lộ trình bài bản, khoa học:

**Giai đoạn Khởi tạo:** Bắt đầu nghiên cứu từ tháng 07/2025 (giai đoạn chuẩn bị thành lập bộ máy phường mới).

**Giai đoạn Thử nghiệm & Vận hành:** Qua các bước thử nghiệm, điều chỉnh và chính thức vận hành ổn định, đo lường kết quả liên tục đến hết năm 2025.

**Giai đoạn Phát triển:** Dự kiến tiếp tục nâng cấp các tính năng tương tác và mở rộng phạm vi áp dụng trong năm 2026 và các năm tiếp theo.

### **7. Kinh phí thực hiện đề tài, sáng kiến**

Sáng kiến thể hiện tính ưu việt về mặt kinh tế khi được thực hiện chủ yếu dựa trên việc tối ưu hóa nguồn lực nội tại:

Hạ tầng kỹ thuật: Sử dụng 100% hạ tầng Công thông tin điện tử dùng chung của Thành phố Hà Nội (không phát sinh chi phí xây dựng, hosting, tên miền mới).

Nhân lực: Sử dụng đội ngũ cán bộ, công chức hiện có, thực hiện theo chế độ kiêm nhiệm và quy chế phân công nhiệm vụ, không phát sinh biên chế mới.

Kinh phí duy trì: Chỉ sử dụng một phần rất nhỏ từ nguồn chi thường xuyên ngân sách phường cho công tác văn phòng phẩm, khen thưởng thi đua để động viên cán bộ, đảm bảo tiết kiệm tối đa cho ngân sách nhà nước.

### **III. KẾT LUẬN**

#### **1. Kết quả của việc ứng dụng sáng kiến**

Việc ứng dụng thành công sáng kiến đã thực sự làm thay đổi diện mạo công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số của phường Từ Liêm. Từ một đơn vị mới thành lập với bộn bề khó khăn ban đầu, phường đã nhanh chóng đi vào ổn định, đưa hoạt động phục vụ người dân vào nề nếp với các chỉ số hiệu quả rất cao (90,13% hồ sơ trước hạn). Công thông tin điện tử phường Từ Liêm không còn là một trang web "chết" hay hình thức, mà đã thực sự trở thành người bạn đồng hành tin cậy, một kênh giao tiếp hiệu quả của hơn 119.000 cư dân với chính quyền.

#### **2. Những kết luận trong quá trình nghiên cứu**

Qua quá trình trực tiếp chỉ đạo, xây dựng và vận hành sáng kiến tại phường Từ Liêm trong giai đoạn vừa qua, tôi rút ra ba kết luận mang tính cốt lõi, có thể coi là những bài học kinh nghiệm quý báu cho công tác chuyển đổi số tại cơ sở:

Thứ nhất, bài học về tư duy đầu tư: Thực tiễn đã chứng minh, chuyển đổi số thành công ở cấp phường không nhất thiết phải bắt đầu bằng những dự án công nghệ “triệu đô”, những phần mềm đồ sộ hay hạ tầng thiết bị đắt tiền. Yếu tố quyết định không nằm ở “Công nghệ” mà nằm ở “Tư duy quản trị”. Đó là sự chuyển dịch mạnh mẽ từ tư duy "Quản lý hành chính mệnh lệnh" sang tư duy “Phục vụ và Kiến tạo”; từ cách làm việc dựa trên “kinh nghiệm và thói quen” sang làm việc dựa trên “quy trình chuẩn hóa và dữ liệu thực chứng”. Một hệ thống công nghệ dù hiện đại đến đâu nhưng quy trình vận hành cũ kỹ, tư duy cán bộ quan liêu thì vẫn sẽ thất bại. Ngược lại, những công cụ đơn giản nhưng được vận hành bởi một quy trình khoa học, minh bạch sẽ mang lại hiệu quả to lớn.

Thứ hai, bài học về giải quyết “điểm nghẽn”: Một Công thông tin điện tử chỉ thực sự sống động và hiệu quả khi nó giải quyết được trúng và đúng những “nỗi đau” của các bên liên quan.

- *Đối với người dân*: Sáng kiến đã giải quyết được sự “đói thông tin” và tâm lý e ngại sự rườm rà khi tiếp cận cơ quan công quyền. Thông tin minh bạch giúp họ tiết kiệm chi phí tuân thủ và thời gian đi lại.

- *Đối với cán bộ công chức*: Sáng kiến đã giải phóng họ khỏi những “nỗi khổ” vô hình như: áp lực hướng dẫn lặp lại hàng trăm lần một nội dung, sự quá tải cục bộ tại bộ phận Một cửa, và rủi ro pháp lý khi thông tin không thống nhất. Khi công nghệ gánh vác phần việc lặp lại, cán bộ có thời gian để tư duy và giải quyết các vụ việc phức tạp hơn.

Thứ ba, bài học về tính liên tục: Chuyển đổi số là một hành trình, không phải là đích đến. Việc ra mắt Cổng thông tin chỉ là bước khởi đầu. Sự sống còn của sáng kiến nằm ở quy trình "Nuôi dưỡng dữ liệu" hàng ngày. Chỉ có sự kỷ luật trong việc cập nhật thông tin, sự nghiêm túc trong việc phản hồi ý kiến người dân mới tạo nên niềm tin bền vững. Niềm tin của nhân dân vào môi trường số chính là thước đo cao nhất cho hiệu quả của chính quyền điện tử.

### **3. Những kiến nghị, đề xuất**

Để mô hình này không chỉ dừng lại ở phạm vi một phường mà có thể lan tỏa, đóng góp vào công cuộc chuyển đổi số chung của Thủ đô, tôi xin mạnh dạn đưa ra các kiến nghị cụ thể:

#### **3.1. Đối với UBND Thành phố:**

Về nhân rộng mô hình: Kính đề nghị Lãnh đạo Thành phố xem xét, đánh giá và cho phép nhân rộng mô hình “Quy trình quản trị nội dung 05 bước” và “Kiến trúc thông tin hướng đối tượng” của phường Từ Liêm thành bộ khung tiêu chuẩn (Framework) cho các phường, xã khác. Việc này sẽ giúp tạo ra sự đồng bộ, thống nhất về chất lượng thông tin và trải nghiệm người dùng trong toàn hệ thống chính trị, tránh tình trạng "mỗi phường một kiểu", gây khó khăn cho người dân khi giao dịch liên phường.

Về đào tạo nguồn nhân lực: Hiện nay, cán bộ kiêm nhiệm công nghệ thông tin tại cơ sở chủ yếu tự mày mò. Đề nghị Thành phố có cơ chế tổ chức các khóa bồi dưỡng chuyên sâu, thực chiến về: Kỹ năng biên tập tin bài chuẩn SEO; Kỹ năng xử lý đồ họa/video cơ bản trên thiết bị di động; và Kỹ năng xử lý khủng hoảng truyền thông số. Cần coi đây là những kỹ năng mềm bắt buộc đối với công chức văn phòng - thống kê và văn hóa - xã hội trong thời đại mới.

Về cơ chế chính sách: Nghiên cứu đề xuất HĐND Thành phố có cơ chế hỗ trợ phụ cấp đặc thù cho đội ngũ cán bộ trực tiếp vận hành, quản trị các hệ thống

số tại cấp xã/phường, tương xứng với trách nhiệm đảm bảo an toàn thông tin và cường độ làm việc 24/7 của môi trường mạng.

**3.2. Đối với các đơn vị cung cấp giải pháp kỹ thuật** (Sở Khoa học công nghệ và các đối tác):

Về liên thông dữ liệu: Đề nghị tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện các giải pháp kết nối API (Application Programming Interface) để liên thông dữ liệu tự động giữa ba trụ cột: Ứng dụng iHanoi – Cổng Dịch vụ công Quốc gia – Cổng thông tin cấp phường.

Mục tiêu cụ thể: Hướng tới mô hình “Nhập liệu một lần, sử dụng nhiều nơi”. Ví dụ: Khi một thủ tục hành chính thay đổi trên Cổng Quốc gia, hệ thống sẽ tự động đồng bộ về Cổng phường mà cán bộ không phải cập nhật thủ công. Hoặc khi kết quả giải quyết trên iHanoi hoàn tất, dữ liệu tự động đẩy lên Dashboard công khai của phường. Điều này sẽ giúp giảm thiểu tối đa thao tác thủ công, sai sót số liệu, giúp cán bộ cơ sở có thêm thời gian tập trung vào công tác chuyên môn nghiệp vụ để phục vụ nhân dân tốt hơn.

**XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN**

(Ký tên, đóng dấu)



**CHỦ TỊCH**

*Nguyễn Thanh Bình*

Hà Nội, ngày 16 tháng 12 năm 2025

**Người viết sáng kiến**

**Bùi Ngọc Kính**

## **PHỤ LỤC A. SƠ ĐỒ CẤU TRÚC (SITE MAP) ĐỀ XUẤT CHO CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ**

Gợi ý cấu trúc 06 nhóm chuyên mục cốt lõi (có thể tùy biến theo cấu hình thực tế của Cổng <https://tuliem.hanoi.gov.vn/>):

1. Dịch vụ công – TTHC (Tra cứu thủ tục; Biểu mẫu; Hướng dẫn nộp trực tuyến; FAQ).
2. Phản ánh – kiến nghị – iHanoi (Hướng dẫn; Tra cứu trạng thái; Kết quả xử lý).
3. Điều hành – công khai (Kế hoạch; Lịch công tác; Thông báo; Công khai theo danh mục).
4. Văn hóa – xã hội (Giáo dục; Y tế; An sinh; Người có công; ATTP; Phong trào).
5. Doanh nghiệp – hộ kinh doanh (Đăng ký; ATTP; Quảng cáo; Biểu hiệu; Lưu ý pháp lý).
6. Dữ liệu & báo cáo – Dashboard công khai tối thiểu.

## PHỤ LỤC B. QUY TRÌNH QUẢN TRỊ NỘI DUNG 05 BƯỚC VÀ PHÂN CÔNG (RACI)

Quy trình 05 bước:

Bước 1: Đề xuất nội dung (đầu mỗi chuyên môn).

Bước 2: Thẩm định pháp lý – thể thức (Văn phòng/Tư pháp).

Bước 3: Phê duyệt theo phân cấp (Lãnh đạo UBND phường).

Bước 4: Đăng tải – gắn thẻ – liên kết (đầu mỗi quản trị Cổng).

Bước 5: Theo dõi phản hồi – cập nhật phiên bản – lưu vết (đầu mỗi chuyên môn + quản trị Cổng).

### Mô hình RACI (gợi ý):

Hoạt động	R (Thực hiện)	A (Chịu trách nhiệm)	C (Tham vấn)	I (Thông tin)
Biên tập nội dung	Đầu mỗi Cổng/Chuyên môn	Văn phòng	Tư pháp/Kiểm soát TTHC	Các bộ phận liên quan
Thẩm định pháp lý	Tư pháp/Văn phòng	Lãnh đạo phân công	Chuyên môn	Đầu mỗi Cổng
Phê duyệt đăng tải	Văn phòng	Lãnh đạo UBND	Chuyên môn	Toàn cơ quan
Cập nhật phiên bản	Đầu mỗi chuyên môn	Văn phòng	Tư pháp	Người dân/đơn vị

### PHỤ LỤC C. BỘ CHỈ SỐ (KPI) VÀ SỐ LIỆU NỀN

Số liệu nền (01/7/2025–30/11/2025):

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 10.632; trực tuyến: 6.993 (65,77%); trực tiếp: 3.639 (34,23%).

Tổng hồ sơ đã giải quyết: 10.386; trước hạn: 9.361 (90,13%); đúng hạn: 1.025 (9,87%); quá hạn: 0.

Mức độ hài lòng chung trên hệ thống đánh giá và iHanoi: > 92%.

Phản ánh iHanoi: 413; đã xử lý: 376 (91%).

Số hóa hồ sơ: 69,3%.

100% văn bản trao đổi có chữ ký số; 16.004 văn bản xử lý qua môi trường mạng.

#### Bộ KPI vận hành Cổng (đề xuất tối thiểu):

Nhóm KPI	Chỉ số	Chu kỳ đo	Ghi chú/Đích
Nội dung	Tỷ lệ nội dung đúng hạn theo loại	Tháng	≥ 95%
Nội dung	Tỷ lệ bài có đủ cấu phần (tóm tắt, văn bản, đầu mối)	Tháng	≥ 90%
Tương tác	Lượt truy cập / tháng; lượt tải biểu mẫu	Tháng	Tăng theo quý
Tương tác	Số phản ánh qua kênh điều hướng; tỷ lệ phản hồi đúng hạn	Tháng	Theo SLA
Phục vụ	Điểm hài lòng mini trên Cổng	Quý	≥ 4/5 hoặc theo thang
Vận hành	Số lỗi/hướng dẫn đính chính (phiên bản)	Tháng	Giảm dần

## PHỤ LỤC D. MINH CHỨNG (ĐƯỜNG DẪN/QR) CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ PHƯỜNG TỪ LIÊM

Minh chứng truy cập Công thông tin điện tử phường Từ Liêm:

Đường dẫn: <https://tuliem.hanoi.gov.vn/>

Mã QR truy cập nhanh:



Hình D-1. Mã QR truy cập Công thông tin điện tử phường Từ Liêm

The screenshot shows the official website of Từ Liêm District, Hanoi. At the top, there is a navigation menu with links for Trang chủ, Giới thiệu, Tin tức chỉ đạo điều hành, Cải cách hành chính, Tin tức - Sự kiện, Thông tin công khai, Văn bản, and Thủ tục hành chính. Below the menu, there is a banner for the 14th National Congress of the Party. The main content area features a news item titled "Đại hội Đại biểu Hội Cựu giáo chức phường Từ Liêm lần thứ I, nhiệm kỳ 2025 - 2030." with a photo of the event. To the right, there is a section for "Tin tức sự kiện nổi bật" listing several news items, and a map of the district's administrative layout.