

**UỶ BAN NHÂN DÂN
XÃ TRIỆU THƯỢNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

SÁNG KIẾN VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2019

TÊN SÁNG KIẾN

XÂY DỰNG VIDEO CLIP HƯỚNG DẪN HỒ SƠ, QUY TRÌNH THỰC HIỆN TTHC CHO CÁ NHÂN, TỔ CHỨC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Thực hiện TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận & TKQ

Mô tả bản chất của sáng kiến: Hướng dẫn người dân, tổ chức chuẩn bị hồ sơ, quy trình thực hiện các TTHC bằng video clip được phát trên màn hình tivi đặt tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông xã

Người chủ trì: Nguyễn Thị Thủy – Công chức Văn phòng – Thống kê

Đơn vị: UBND xã Triệu Thượng, huyện Triệu Phong, tỉnh Quảng Trị

Triệu Thượng, ngày 14 tháng 6 năm 2019

LỜI MỞ ĐẦU

Hiện nay, tại các UBND xã trên địa bàn huyện đều đã thực hiện việc niêm yết công khai Bộ thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông xã, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện đúng quy định; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp và đồng thời thực hiện quyền giám sát của người dân đối với cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính cũng là giải pháp quan trọng và cần thiết để dần không còn hiện tượng công chức giải quyết thủ tục hành chính tự ý đặt thêm thành phần hồ sơ, yêu cầu công dân đi lại nhiều lần, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Các tổ chức, cá nhân khi đến bộ phận một cửa, một cửa liên thông để giải quyết hồ sơ, thực hiện các thủ tục hành chính được tiếp cận các TTHC qua Bảng niêm yết TTHC và hướng dẫn của công chức tiếp nhận và trả kết quả. Nhưng Bảng niêm yết bao gồm nhiều TTHC, công dân tiếp cận quy trình thực hiện tại đây không được trực quan, nên mất nhiều thời gian thực hiện và chuẩn bị các hồ sơ đầy đủ. Với khối lượng công việc nhiều, mỗi ngày tiếp rất đông lượng công dân đến giải quyết, giao dịch thì việc cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông phải hướng dẫn hồ sơ cho từng công dân, tổ chức sẽ gặp nhiều khó khăn, mất nhiều thời gian, dẫn đến việc trả hồ sơ cho công dân chậm.

Vậy, với việc đặt ra giải pháp xây dựng các video clip hướng dẫn quy trình thực hiện các TTHC và phát trên màn hình tivi tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông xã sẽ khắc phục được những hạn chế trên, nâng cao hiệu quả hướng dẫn hồ sơ cho tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch. Bên cạnh đó thể hiện được sự hiện đại, chuyên nghiệp của bộ máy hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Bên cạnh đó, với việc xây dựng các video clip hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tạo nên sự trực quan, sinh động, thời gian chờ đợi giải quyết TTHC của người dân không còn bị nhàm chán, khó chịu. Với màn hình tivi được bố trí tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông, ngoài việc phát hành các video clip hướng dẫn TTHC còn có thể truyền tải các nội dung tuyên truyền về CCHC, tuyên truyền pháp luật...

