

BÁO CÁO

Kết quả học tập kinh nghiệm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện Thông báo số 60/TB-VPUBND ngày 11/4/2025 của Văn phòng UBND tỉnh về kết luận của đồng chí Nguyễn Tuấn Hà - Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh tại cuộc họp triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến; Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển chi nhánh Đắk Lắk tổ chức đoàn công tác đi học tập kinh nghiệm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội vào ngày 16/5/2025, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo nội dung cụ thể như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI:

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội là cơ quan hành chính thuộc UBND thành phố Hà Nội (cơ quan ngang sở) thực hiện chức năng tham mưu, giúp UBND Thành phố quản lý nhà nước về: kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, phối hợp giải quyết, giải quyết (đối với một số thủ tục hành chính được ủy quyền), trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tham mưu, tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo chỉ đạo của UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố.

Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chấp hành sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND Thành phố; chịu sự chỉ đạo trực tiếp và toàn diện của Chủ tịch UBND Thành phố; đồng thời, chấp hành sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ. Trung tâm có 04 phòng, bao gồm: Phòng Hành chính - Quản trị; Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính; Phòng Kiểm tra - Giám sát; Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận một cửa. Các đơn vị sự nghiệp thuộc Trung tâm bao gồm: Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng; Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng.

Hiện nay Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có **30 chi nhánh** gồm: quận Ba Đình; quận Hoàn Kiếm; quận Đống Đa; quận Bắc Từ Liêm; quận Nam Từ Liêm; quận Hoàng Mai; quận Long Biên; quận Hai Bà Trưng; quận Tây Hồ; quận Thanh Xuân; quận Cầu Giấy; quận Hà Đông; huyện Thanh Trì; huyện Gia Lâm; huyện Hoài Đức; huyện Đông Anh; huyện Sóc Sơn; huyện Ba Vì; huyện

Phúc Thọ; huyện Thạch Thất; huyện Quốc Oai; huyện Đan Phượng; huyện Chương Mỹ; huyện Thanh Oai; huyện Ứng Hòa; huyện Mỹ Đức; huyện Thường Tín; huyện Phú Xuyên; huyện Mê Linh; thị xã Sơn Tây.

II. MÔ HÌNH ĐẠI LÝ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN THÀNH PHỐ HÀ NỘI:

Ngày 05/02/2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (Vietnam Post) tổ chức Lễ khai trương thí điểm Đại lý Dịch vụ công tại Bưu điện Trung tâm Hoàn Kiếm, số 75 đường Đinh Tiên Hoàng, thành phố Hà Nội. Đây là một trong 32 Đại lý dịch vụ công trực tuyến được triển khai trong giai đoạn 1 tại thành phố Hà Nội.

1. Công tác chuẩn bị:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội thực hiện tổng hợp danh sách hồ sơ pháp lý, danh sách các điểm do các đơn vị tự đề xuất; tổ chức khảo sát các điểm dự kiến tổ chức mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến dựa trên các tiêu chí về cơ sở vật chất, nhân sự.

- Xây dựng quy trình thực hiện thủ tục hành chính tại Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng đường dẫn thực hiện thủ tục hành chính và phân công cán bộ làm đầu mối hướng dẫn nhân viên Đại lý.

2. Công tác truyền thông:

- Đài truyền hình Việt Nam, Báo điện tử VOV đưa tin về Lễ Khai trương Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

- Báo Nhân Dân điện tử, Báo Kinh tế đô thị, Báo Hà Nội mới và tham gia phóng sự Cuộc sống số trên kênh VTV1.

3. Công tác tập huấn, đào tạo:

- Tổ chức các buổi đào tạo, tập huấn, trao đổi kinh nghiệm giữa Trung tâm và nhân viên các Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp với Đội Quản lý xuất cảnh, nhập cảnh của Công dân Việt Nam; Phòng Quản lý xuất nhập cảnh, Công an thành phố Hà Nội và các đơn vị khác trong chương trình tập huấn, đào tạo nhân viên Đại lý.

- Trực tiếp chuyên gia của Trung tâm thực hiện hỗ trợ trực tuyến cho nhân viên Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

4. Thuận lợi, khó khăn:

4.1. Thuận lợi:

- Tận dụng được nguồn lực xã hội hóa.
- Hệ thống công nghệ thông tin ngày càng hoàn thiện.
- Thành phố có các chính sách tạo thuận lợi cho quá trình triển khai mô hình.

4.2. Khó khăn:

- Địa bàn quản lý rộng.
- Số lượng hồ sơ thủ tục hành chính nhiều.
- Thói quen của người dân vẫn muốn đến trực tiếp tại các cơ quan nhà nước để thực hiện thủ tục hành chính.

5. Kết quả đạt được:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công với chủ trương xã hội hóa, đẩy mạnh chuyển đổi số theo Nghị quyết số 57-NQ/TW đã huy động được sự hợp tác của 07 đơn vị là các doanh nghiệp lớn thuộc nhiều lĩnh vực như bưu chính; bưu chính công ích; kinh doanh bán lẻ...

- Ngày 17/02/2025, xảy ra tình trạng người dân xếp hàng dài đòi Giấy phép lái xe, Trung tâm tuyên truyền kịp thời về mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến giúp giải quyết ngay tình trạng này.

- Khởi điểm với 03 đơn vị tham gia, chỉ trong vòng 03 tháng, Trung tâm đã thành công xã hội hóa và ký kết với 07 đơn vị làm việc trong nhiều lĩnh vực như bưu chính, bưu chính công ích, kinh doanh bán lẻ...

Hiện nay, toàn Thành phố Hà Nội có **476 Đại lý dịch vụ công trực tuyến**, danh mục thủ tục hành chính được hướng dẫn, hỗ trợ tại Đại lý dịch vụ công trực tuyến là **50 thủ tục hành chính**.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI CÁC ĐIỂM:

Đoàn đi khảo sát thực tế tại 04 địa điểm:

1. Địa điểm 1: Tại Chi nhánh 1 - Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội, Tòa nhà Liên cơ số 258 đường Võ Chí Công, phường Xuân La, quận Tây Hồ:

- Trung tâm có bố trí 01 Robot AI có thể di chuyển và thu thập thông tin, trả lời các câu hỏi liên quan đến thủ tục hành chính; 01 màn hình cảm ứng để người dân có thể kiểm tra các thông tin, nội dung, thành phần hồ sơ liên quan đến thủ tục hành chính cần nộp.

- Tại sảnh tầng 1: Bố trí quầy hỗ trợ người dân đăng ký dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục căn cước, cấp đổi giấy phép lái xe, cấp đổi hộ chiếu (cán bộ Công an thành phố Hà Nội); bố trí quầy tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính của 06 Phường: Xuân La, Phú Thượng, Tứ Liên, Bưởi, Nhật Tân, Thụy Khuê. Bố trí quầy hướng dẫn, tư vấn đăng ký doanh nghiệp, quầy hướng dẫn người già, người có công...

- Tại tầng 2: Bố trí nhân sự của các Sở, ngành để tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính. Trung tâm ký kết hợp đồng với các Công ty Luật và Văn phòng Công chứng để cử người trực tiếp ngồi làm việc tại Trung tâm hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai.

2. Địa điểm 2: Tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Phòng giao dịch Nguyễn Chí Thanh, số 71 đường Nguyễn Chí Thanh, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội:

Tại đây, Ngân hàng có bố trí 01 quầy riêng để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; có bảng hướng dẫn triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến ngay bên ngoài sảnh. Quầy tiếp nhận được trang bị cơ sở vật chất, nhân sự đảm bảo sẵn sàng để hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến. Tuy nhiên, sau khi trao đổi với Trưởng Bộ phận chăm sóc khách hàng của Ngân hàng thì từ khi triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến cho đến nay chưa có công dân đến liên hệ hồ sơ nộp hồ sơ.

3. Địa điểm 3: Cửa hàng giao dịch Nguyễn Chí Thanh (VNPT), số 97 đường Nguyễn Chí Thanh, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội:

Tại đây, Phòng Giao dịch đã bố trí 01 quầy riêng để thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trang bị đầy đủ thiết bị, cơ sở vật chất để phục vụ người dân. Tại điểm giao dịch này, một số người dân đến liên hệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, số lượng hồ sơ tiếp nhận không nhiều.

4. Địa điểm 4: Trụ sở chính Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Tháp BIDV, số 194 đường Trần Quang Khải, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội:

Đoàn công tác có buổi làm việc với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV, nghe đại diện Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV trao đổi quá trình phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội để triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Hà Nội và đưa vào hoạt động vào đầu tháng 4/2025.

Hiện nay, số lượng Đại lý dịch vụ công trực tuyến do Ngân hàng BIDV triển khai là 206 đại lý. Theo báo cáo, tính đến ngày 16/5/2025, tổng số lượng hồ sơ Đại lý Ngân hàng BIDV toàn thành phố Hà Nội tiếp nhận là 30 hồ sơ/206 đại lý.

IV. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG MÔ HÌNH:

- Người dân, doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại do có mạng lưới đại lý dịch vụ công trực tuyến đặt tại các vị trí thuận lợi về giao thông, trung tâm khu dân cư, mật độ dân số cao, dễ tiếp cận.

- Quy trình tiếp nhận, xử lý công khai, minh bạch; đảm bảo tính chính xác, an toàn của hồ sơ, dữ liệu; có cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các bên liên quan đảm bảo công tác giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, thuận tiện.

- Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp về công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

Tuy nhiên, qua thực tế khảo sát tại các điểm Đại lý dịch vụ công trực tuyến, ghi nhận số lượng hồ sơ tiếp nhận rất ít. Người dân chưa thực sự biết và quan tâm đến mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến, vẫn còn tâm lý e ngại, muốn đến trực tiếp các chi nhánh của Trung tâm Phục vụ hành chính công để được hướng dẫn, hỗ trợ. Số lượng đại lý dịch vụ công trực tuyến tại Thành phố Hà Nội khá nhiều, nhưng tổng số hồ sơ người dân nộp qua các đại lý này còn ít. Nhiều đại lý dịch vụ công trực tuyến chưa phát sinh hồ sơ.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT:

Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, việc triển khai thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến rất thiết thực. Đây là một giải pháp thực tiễn giúp nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp, là bước tiến quan trọng trong chiến lược chuyển đổi số, cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Để triển khai xây dựng thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, hỗ trợ, phục vụ người dân, doanh nghiệp hiệu quả, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo đề xuất UBND tỉnh như sau:

1. Thống nhất chủ trương để Văn phòng UBND tỉnh ký kết thỏa thuận hợp tác với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển chi nhánh Đắk Lắk triển khai thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, tập trung một số thủ tục hành chính thiết yếu đối với người dân, doanh nghiệp đã được công bố trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

2. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, bố trí 01 điểm Đại lý dịch vụ công trực tuyến để thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến (bao gồm cả các thủ tục hành chính không tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm) và làm đầu mối hỗ trợ các điểm dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh để đảm bảo việc triển khai mô hình đại lý dịch vụ công trực tuyến đạt hiệu quả cao.

3. Tăng cường nhân sự có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để triển khai hiệu quả các nội dung công việc nêu trên.

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT UBND tỉnh (để b/c);
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- BIDV Đắk Lắk;
- Các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng;
- Lưu: VT, PVHCC (HT-2b).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Cao Như Khánh

