

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

THUYẾT MINH MÔ TẢ GIẢI PHÁP  
VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN SÁNG KIẾN

**1. Tên sáng kiến**

Xây dựng phần mềm tự động chấm điểm chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

**2. Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu:** Ngày 01/4/2024

**3. Các thông tin cần bảo mật:** Thông tin về dữ liệu khảo sát người dân và kết quả đánh giá có thể cần bảo mật để đảm bảo quyền riêng tư của công dân.

**4. Mô tả các giải pháp cũ thường làm:**

*4.1. Đối với phương pháp thiết lập hồ sơ chính quyền thân thiện của cấp xã*

Trước khi áp dụng giải pháp sáng kiến, phương pháp thiết lập hồ sơ của cấp xã chủ yếu dựa vào thủ công, với việc lưu trữ và quản lý các hồ sơ bằng giấy. Các cán bộ hành chính tại cấp xã thực hiện việc nhập liệu, lưu trữ, và tra cứu hồ sơ một cách thủ công, khiến cho quy trình này dễ gặp phải sai sót và mất thời gian. Việc tìm kiếm hồ sơ cũng rất khó khăn, khi cần phải lật qua từng giấy tờ để xác định thông tin cần thiết. Hơn nữa, việc lưu trữ bằng giấy còn dẫn đến tình trạng hồ sơ bị hư hỏng, thất lạc và khó bảo quản lâu dài. Điều này làm giảm hiệu quả trong công tác quản lý và yêu cầu nhiều nguồn lực cho công tác kiểm tra, đối chiếu hồ sơ.

**Chi phí và sự vất vả của cán bộ:** Phương pháp thủ công gây áp lực lớn lên cán bộ làm công tác hành chính tại các xã, phường. Cán bộ phải dành nhiều giờ để xử lý hồ sơ, ghi chép và lưu trữ thủ công, tạo ra khối lượng công việc lớn và khó khăn trong việc theo dõi tiến trình công việc. Điều này cũng dẫn đến chi phí lớn về tài nguyên (giấy, mực, máy móc) và nhân lực để thực hiện các công việc này. Các cán bộ cũng dễ mắc phải tình trạng căng thẳng, mệt mỏi vì khối lượng công việc quá tải và thiếu hiệu quả, đặc biệt là trong các giai đoạn cao điểm.

**Tính minh bạch:** Với phương pháp hồ sơ thủ công, tính minh bạch trong việc quản lý thông tin bị hạn chế. Các hồ sơ không thể được truy cập hoặc kiểm tra một cách nhanh chóng và dễ dàng, dẫn đến việc thông tin có thể bị sai lệch hoặc bị che giấu một cách không cố ý. Cán bộ quản lý cũng gặp khó khăn trong việc theo dõi và giám sát tiến độ công việc của từng hồ sơ, làm giảm tính minh bạch trong quá trình xử lý hồ sơ và công tác quản lý hành chính. Thêm vào đó, việc lưu trữ hồ sơ bằng giấy có thể dẫn đến việc thông tin bị thất lạc hoặc bị tẩy xóa, tạo ra những bất cập về sự tin cậy của dữ liệu.

#### *4.2. Về phương pháp thẩm định của Ban Chỉ đạo Chính quyền thân thiện cấp huyện, tỉnh và quá trình tham mưu để Chủ tịch UBND tỉnh ra quyết định công nhận chính quyền thân thiện*

Trước khi áp dụng giải pháp sáng kiến, quy trình thẩm định và ra quyết định công nhận chính quyền thân thiện của các cấp xã, phường, thị trấn tại tỉnh Bắc Giang chủ yếu thực hiện qua các bước thủ công, không có sự hỗ trợ của công nghệ thông tin, dẫn đến nhiều khó khăn và bất cập.

#### **Tình trạng và nhược điểm của phương pháp thẩm định và ra quyết định công nhận trước đây:**

- **Thu thập và thẩm định thông tin thủ công:** Các xã, phường gửi báo cáo và tài liệu thủ công đến cấp huyện hoặc Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ tỉnh. Việc thu thập thông tin chủ yếu qua hồ sơ đề nghị, dễ dẫn đến sai sót trong quá trình truyền tải thông tin, làm giảm độ chính xác và kịp thời của dữ liệu.
- **Thiếu sự đồng bộ trong quy trình:** Các xã, phường sử dụng các phương thức và quy trình khác nhau để thu thập và báo cáo thông tin, gây khó khăn trong việc đồng bộ hóa và so sánh dữ liệu giữa các địa phương. Điều này dẫn đến việc thẩm định thiếu chính xác và không công bằng giữa các khu vực.
- **Chi phí và vất vả cho cán bộ thẩm định:** Các cán bộ thẩm định tại cấp huyện và tỉnh phải thực hiện công việc kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin từ nhiều xã, phường, thị trấn một cách thủ công. Quy trình này tốn nhiều thời gian và công sức, yêu cầu nguồn lực lớn cho việc xử lý tài liệu và đối chiếu thông tin.
- **Tính minh bạch thấp:** Việc các báo cáo không được kiểm tra ngay lập tức bằng các công cụ hỗ trợ tự động khiến cho tính minh bạch trong quá trình thẩm định bị hạn chế. Cán bộ thẩm định gặp khó khăn trong việc phát hiện sai sót hoặc thiếu sót trong báo cáo, làm giảm tính minh bạch và công bằng trong quá trình thẩm định.
- **Quyết định công nhận thiếu sự công khai và minh bạch:** Việc tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ra Quyết định công nhận chính quyền thân thiện không hoàn toàn minh bạch, do thiếu thông tin công khai và cập nhật kịp thời về quá trình thẩm định. Điều này khiến cho UBND các cấp và các tổ chức, cá nhân liên quan gặp khó khăn trong việc theo dõi tiến trình thẩm định và đưa ra phản hồi. Quyết định cuối cùng có thể không phản ánh đúng thực tế nếu không có phương pháp kiểm tra và giám sát hiệu quả.

Phương pháp thẩm định và ra quyết định công nhận chính quyền thân thiện hiện tại gặp nhiều khó khăn, từ việc thu thập dữ liệu thủ công, thiếu tính đồng bộ, đến chi phí và nhân lực tốn kém. Quy trình này không chỉ làm giảm hiệu quả công việc mà còn hạn chế tính minh bạch trong quá trình thẩm định và công nhận, ảnh hưởng đến sự công bằng và chính xác trong đánh giá chính quyền thân thiện.

### 4.3. Khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của chính quyền xã, phường, thị trấn

Trước khi áp dụng giải pháp sáng kiến, việc đánh giá chính quyền thân thiện tại các xã, phường, thị trấn tại tỉnh Bắc Giang chủ yếu dựa vào phương pháp thủ công và không có sự hỗ trợ đầy đủ từ công nghệ thông tin. Các giải pháp cũ thường được thực hiện theo các bước như sau:

- **Khảo sát sự hài lòng của người dân qua giấy tờ:** Trước đây, việc thực hiện các cuộc khảo sát được thực hiện trực tiếp hoặc gửi các bảng câu hỏi khảo sát đến hộ gia đình, trong đó người dân sẽ ghi chép đánh giá về các yếu tố như thái độ của cán bộ công chức, chất lượng dịch vụ hành chính, mức độ công khai thủ tục hành chính.
- **Tập hợp và xử lý dữ liệu thủ công:** Sau khi nhận được phản hồi từ người dân, các cơ quan thường phải thực hiện việc nhập liệu thủ công vào hệ thống. Quá trình này rất tốn thời gian và dễ xảy ra sai sót trong việc xử lý và tổng hợp kết quả.
- **Báo cáo và phân tích kết quả thủ công:** Các báo cáo kết quả khảo sát thường được tạo ra bằng phương pháp thủ công, khiến cho quá trình phân tích trở nên chậm chạp và thiếu chính xác. Việc tổng hợp kết quả từ nhiều nguồn dữ liệu khác nhau cũng không được thực hiện đồng bộ, dẫn đến khó khăn trong việc so sánh và đánh giá.

#### Nhược điểm và hạn chế của giải pháp cũ:

- **Sai sót trong nhập liệu và xử lý dữ liệu:** Việc nhập liệu thủ công có thể dẫn đến sai sót trong quá trình xử lý và phân tích dữ liệu, ảnh hưởng đến độ chính xác của kết quả đánh giá.

- **Tốn thời gian và nhân lực:** Quy trình thủ công không chỉ làm mất nhiều thời gian mà còn yêu cầu một lượng lớn nhân lực để thu thập, nhập liệu và phân tích dữ liệu.

- **Thiếu tính minh bạch và tự động hóa:** Việc báo cáo và phân tích kết quả hoàn toàn phụ thuộc vào con người, gây khó khăn trong việc duy trì tính minh bạch và khách quan của kết quả. Hơn nữa, không có công cụ tự động để giám sát và phân tích kết quả theo thời gian thực.

- **Khó khăn trong việc xử lý dữ liệu lớn:** Khi số lượng khảo sát và phản hồi từ người dân gia tăng, việc xử lý và tổng hợp dữ liệu trở nên khó khăn và không hiệu quả.

- **Không có cơ sở dữ liệu đồng bộ:** Các dữ liệu thu thập được không được lưu trữ trong hệ thống điện tử đồng bộ, làm giảm khả năng theo dõi và phân tích kết quả một cách hiệu quả.

### 5. Sự cần thiết phải áp dụng giải pháp sáng kiến

Quá trình đánh giá và công nhận chính quyền thân thiện hiện nay đang gặp phải những vấn đề trong việc áp dụng các phương pháp thủ công và truyền thống,

từ việc khảo sát sự hài lòng của người dân đến việc thẩm định và công nhận của các cấp chính quyền. Những hạn chế này không chỉ làm giảm tính hiệu quả và minh bạch trong công tác quản lý, mà còn tạo ra sự tốn kém về chi phí và thời gian cho cán bộ tham gia quy trình này. Cụ thể, các phương pháp cũ đang đối mặt với những vấn đề chính sau:

- **Khối lượng công việc thủ công lớn:** Cán bộ phải thu thập, xử lý và phân tích một lượng lớn dữ liệu từ các khảo sát, báo cáo giấy tờ, và phỏng vấn trực tiếp. Điều này không chỉ gây lãng phí thời gian mà còn dễ gây ra sai sót và thiếu chính xác trong quá trình thẩm định.
- **Thiếu tính minh bạch và công khai:** Các kết quả khảo sát và đánh giá chưa được công khai đầy đủ, gây ra nghi ngờ từ phía người dân và các tổ chức xã hội về tính công bằng và khách quan của quy trình đánh giá.
- **Quá trình thẩm định phức tạp và tốn kém:** Việc thẩm định các tiêu chí của chính quyền thân thiện hiện nay còn phụ thuộc vào phương pháp thủ công, khiến quá trình này trở nên tốn kém về nhân lực, tài chính và thời gian. Cán bộ phải đi lại nhiều lần giữa các cấp, làm tăng chi phí và kéo dài thời gian xử lý.
- **Khó khăn trong việc đảm bảo sự chính xác và đồng nhất:** Các phương pháp đánh giá thủ công thiếu sự đồng nhất và không được chuẩn hóa, dẫn đến kết quả không đáng tin cậy.

Vì vậy, việc áp dụng giải pháp sáng kiến là cần thiết để giải quyết những vấn đề nêu trên, tối ưu hóa quy trình đánh giá và thẩm định chính quyền thân thiện, đồng thời nâng cao hiệu quả công việc, giảm chi phí và thời gian, cũng như tăng cường tính minh bạch và công khai thông tin.

## 6. Mục đích của giải pháp sáng kiến

Mục đích chính của giải pháp sáng kiến là khắc phục các nhược điểm của phương pháp đánh giá và công nhận chính quyền thân thiện hiện nay, bằng cách sử dụng công nghệ thông tin và tự động hóa quy trình đánh giá. Cụ thể, giải pháp sáng kiến này hướng đến các mục tiêu sau:

- **Tự động hóa và tối ưu hóa quy trình thu thập và phân tích dữ liệu:** Giải pháp sẽ thay thế các phương pháp thủ công, giảm thiểu sự can thiệp của con người, qua đó giảm thiểu sai sót và nâng cao độ chính xác của dữ liệu. Phần mềm sẽ tự động thu thập và xử lý các dữ liệu khảo sát, đồng thời phân tích và đưa ra các báo cáo một cách nhanh chóng và hiệu quả.
- **Tăng cường tính minh bạch và công khai kết quả đánh giá:** Kết quả đánh giá sẽ được công khai một cách minh bạch, giúp người dân, doanh nghiệp và các tổ chức giám sát quá trình đánh giá chính quyền thân thiện. Điều này sẽ góp phần xây dựng niềm tin giữa chính quyền và cộng đồng, nâng cao tính công bằng trong việc thẩm định và công nhận các tiêu chí.
- **Tiết kiệm chi phí và giảm bớt gánh nặng cho cán bộ:** Việc sử dụng công nghệ thông tin giúp giảm thiểu khối lượng công việc thủ công cho cán bộ, tiết kiệm chi phí cho việc đi lại, in ấn tài liệu và báo cáo. Cán bộ sẽ không

phải xử lý từng báo cáo một cách thủ công, mà thay vào đó sẽ tập trung vào việc giám sát và ra quyết định dựa trên các báo cáo tự động.

- **Cải thiện sự chính xác, minh bạch và đồng nhất trong quy trình đánh giá:** Việc áp dụng phần mềm sẽ chuẩn hóa các tiêu chí đánh giá, giúp các cấp chính quyền thực hiện quy trình một cách nhất quán và chính xác. Đồng thời, phần mềm sẽ giúp dễ dàng theo dõi tiến độ và tình trạng đánh giá ở từng địa phương.
- **Mở rộng và ứng dụng cho các cấp và địa phương khác:** Giải pháp sáng kiến có thể áp dụng rộng rãi cho các tỉnh, huyện, xã khác, không chỉ tại tỉnh Bắc Giang. Điều này giúp mở rộng mô hình và cải thiện quy trình đánh giá chính quyền thân thiện trên quy mô lớn hơn.
- **Nâng cao chất lượng dịch vụ công và sự hài lòng của người dân:** Thông qua việc đánh giá chính xác và kịp thời sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, chính quyền có thể kịp thời điều chỉnh các dịch vụ công, nâng cao chất lượng công tác hành chính và cải thiện mối quan hệ với cộng đồng.

Mục tiêu chính của giải pháp sáng kiến là tạo ra một hệ thống đánh giá chính quyền thân thiện tự động hóa, minh bạch, tiết kiệm chi phí và thời gian, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ công và xây dựng một chính quyền gần gũi, thân thiện với người dân.

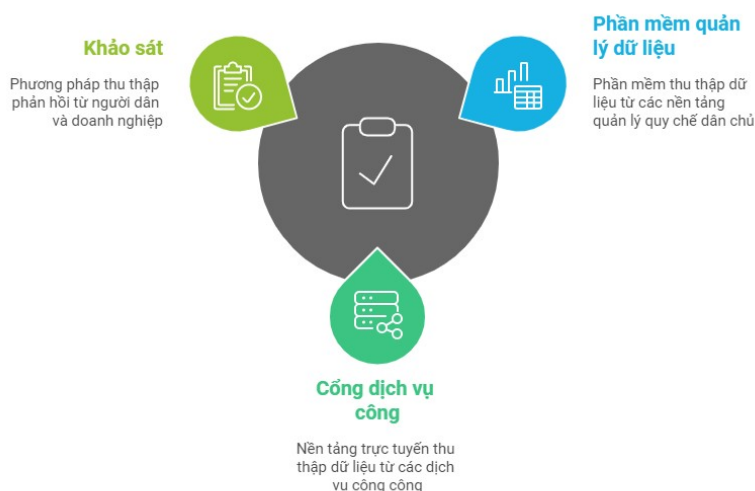
## 7. Nội dung

### 7.1. Thuyết minh giải pháp mới

\* *Giải pháp 1: Xây dựng phần mềm tự động chấm điểm chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn*

Giải pháp cải tiến này nhằm mục tiêu tự động thu thập và xử lý dữ liệu và chấm điểm các tiêu chí chính quyền thân thiện từ các nền tảng có sẵn, như phần mềm quản trị thông tin quy chế dân chủ tỉnh Bắc Giang, cổng dịch vụ công tỉnh Bắc Giang và kết quả khảo sát sự hài lòng của nhân dân, nhằm tối ưu hóa quy trình chấm điểm đối với các tiêu chí chính quyền thân thiện.

#### Quy trình thu thập và chấm điểm dữ liệu tự động



Các bước thực hiện giải pháp:

➤ **Thu thập dữ liệu tự động từ nền tảng hiện có:**

- Phần mềm quản trị thông tin quy chế dân chủ tỉnh Bắc Giang cung cấp thông tin về các tiêu chí liên quan đến kết quả thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, các nội dung mà chính quyền xã, phường, thị trấn cần phải công khai đến Nhân dân. Các dữ liệu này đã được công chức cấp xã nhập dữ liệu theo yêu cầu và được tự động nhập vào các tiêu chí chính quyền thân thiện tương ứng, thông qua hệ thống mã số, danh mục, nội dung công khai.
- Công dịch vụ công tỉnh Bắc Giang cung cấp dữ liệu về tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn được công khai trên cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Bắc Giang.
- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của chính quyền sẽ được thu thập tự động qua Google Sheets và mã QR, phản ánh mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về các dịch vụ công, thái độ của cán bộ công chức, v.v.

**Báo cáo cấp tỉnh**

Năm: 2024 [Xem báo cáo](#)

Import tiêu chí 7 [Tải file template](#) Import tiêu chí 24 [Tải file template](#) Import tiêu chí 22 [Tải file template](#) [Xem tất cả](#)

TT	Tên huyện	Số xã nhập hồ sơ	Số xã huyện chấm điểm	Xem chi tiết	Xuất báo cáo (file excel)
1	Thành phố Bắc Giang	16	16	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
2	Huyện Yên Thế	18	19	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
3	Huyện Tân Yên	21	22	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
4	Huyện Lạng Giang	21	21	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
5	Huyện Lục Nam	17	25	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
6	Huyện Lục Ngạn	28	29	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
7	Huyện Sơn Động	12	17	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
8	Huyện Yên Dũng	14	18	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
9	Thị xã Việt Yên	17	17	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>
10	Huyện Hiệp Hòa	24	25	<a href="#">Xem chi tiết</a>	<a href="#">Tải file Excel</a>

➤ **Tích hợp dữ liệu vào hệ thống tự động**

Dữ liệu từ các nền tảng trên sẽ được tự động nhập vào hệ thống thông qua các API hoặc các công cụ kết nối sẵn có. Việc này giúp đảm bảo dữ liệu được đồng bộ và cập nhật liên tục mà không cần can thiệp thủ công.

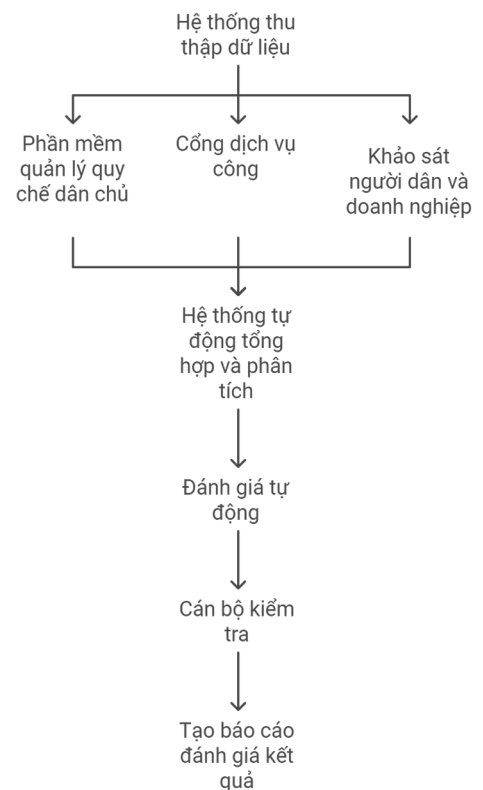
Dashboard > Http: > Qcdc.vnpftab.com > Admin > Chinhquyen-thanhbien > Nhaphieu																	
1. Tiêu chí 1		2. Tiêu chí 2		3. Tiêu chí 3		4. Tiêu chí 4		5. Tiêu chí 5		6. Tiêu chí 6		7. Tiêu chí 7		8. Điểm thưởng			
TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm chi tiết	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QCDC	Ảnh minh họa	BCD cấp xã tự chấm	BCD cấp huyện trừ điểm	BCD cấp huyện chấm	Lý do trừ điểm	Giải trình của BCD cấp xã (nếu có)	BCD cấp tỉnh trừ điểm	BCD cấp tỉnh chấm	Lý do trừ điểm (tỉnh)		
1	<b>NỘI DUNG TIÊU CHÍ</b>																
	Tiêu chí 1: Xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở	8															
1	Có văn bản hành đủ các văn bản triển khai thực hiện quy chế dân chủ trong hoạt động cơ quan cấp xã và quy chế dân chủ đối với Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp hàng năm; đăng công khai trên cổng thông tin quy chế dân chủ tỉnh.	0.2	Quyết định thành lập, kiến toán Ban Chỉ đạo thực hiện quy chế dân chủ cấp xã	523			0.2	0	0.2				0	0.2			
			Quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ	524			0.2	0	0.2					0	0.2		
			Thông báo phân công nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ	525			0.2	0	0.2						0	0.2	
			Văn bản triển khai quy chế dân chủ trong hoạt động của cơ quan cấp xã và quy chế dân chủ đối với Nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp	521			0.4	0	0.4						0	0.4	
2	Có văn bản và tổ chức niêm yết quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022; đăng công khai	0.2	Quy chế thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn	502	Xem file		0.4	0	0.4				0	0.4			
			Quy chế thực hiện dân chủ trong công tác thu hồi; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư trên địa bàn tỉnh	503	Xem file		0.2	0	0.2						0	0.2	

### ➤ Chấm điểm tự động theo các tiêu chí chính quyền thân thiện

- Hệ thống sẽ sử dụng dữ liệu thu thập được để tính điểm tự động cho từng tiêu chí đã được xác định từ trước (ví dụ: mức độ hài lòng, mức độ minh bạch, thái độ phục vụ của cán bộ công chức).
- *Phân tích và tạo báo cáo tự động*: Sau khi điểm số được tính toán, hệ thống sẽ tạo báo cáo tự động, phản ánh các kết quả đánh giá về chính quyền thân thiện cho từng xã, phường, thị trấn. Báo cáo này sẽ giúp các cấp quản lý theo dõi và đưa ra các biện pháp cải thiện, đồng thời là căn cứ đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang ra quyết định công nhận đơn vị đạt chuẩn và mức sao chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn hàng năm.

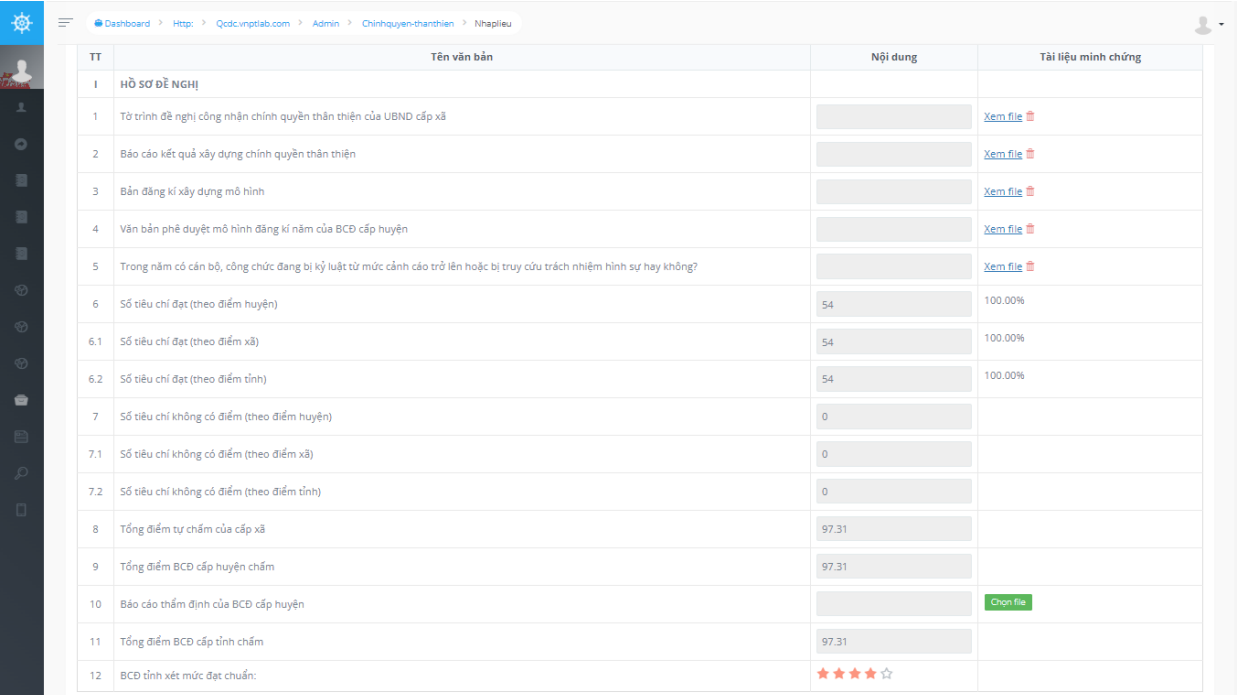
### ➤ Sơ đồ quy trình thu thập và chấm điểm tự động

**Sơ đồ quy trình:** Hệ thống thu thập dữ liệu từ phần mềm quản lý quy chế dân chủ và cổng dịch vụ công, dữ liệu khảo sát từ người dân và doanh nghiệp → Hệ thống tự động tổng hợp và phân tích, cho điểm → Cán bộ kiểm tra để xác định mức độ chất lượng của một số tiêu chí định tính (tiêu chí thân thiện) → Tạo báo cáo đánh giá kết quả.



## ➤ Kết quả của sáng kiến:

- **Số liệu tham gia khảo sát:** Hơn 209 điểm khảo sát trên toàn tỉnh Bắc Giang.
- **Thời gian thu thập và xử lý dữ liệu:** Giảm từ 2 tuần xuống còn 1-3 ngày, tăng hiệu quả công việc.
- **Độ chính xác của báo cáo:** Trên 95% độ chính xác, giảm sai sót do việc nhập liệu thủ công.
- **Tỷ lệ hài lòng của người dân và doanh nghiệp:** Tăng ít nhất 20% so với trước khi áp dụng giải pháp tự động.



TT	Tên văn bản	Nội dung	Tài liệu minh chứng
1	HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ		
1	Tờ trình đề nghị công nhận chính quyền thân thiện của UBND cấp xã		<a href="#">Xem file</a>
2	Báo cáo kết quả xây dựng chính quyền thân thiện		<a href="#">Xem file</a>
3	Bản đăng kí xây dựng mô hình		<a href="#">Xem file</a>
4	Văn bản phê duyệt mô hình đăng kí năm của BCD cấp huyện		<a href="#">Xem file</a>
5	Trong năm có cán bộ, công chức đang bị kỷ luật từ mức cảnh cáo trở lên hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự hay không?		<a href="#">Xem file</a>
6	Số tiêu chí đạt (theo điểm huyện)	54	100.00%
6.1	Số tiêu chí đạt (theo điểm xã)	54	100.00%
6.2	Số tiêu chí đạt (theo điểm tỉnh)	54	100.00%
7	Số tiêu chí không có điểm (theo điểm huyện)	0	
7.1	Số tiêu chí không có điểm (theo điểm xã)	0	
7.2	Số tiêu chí không có điểm (theo điểm tỉnh)	0	
8	Tổng điểm tự chấm của cấp xã	97.31	
9	Tổng điểm BCD cấp huyện chấm	97.31	
10	Báo cáo thẩm định của BCD cấp huyện		<a href="#">Chọn file</a>
11	Tổng điểm BCD cấp tỉnh chấm	97.31	
12	BCD tỉnh xét mức đạt chuẩn:	★★★★☆	

## ➤ Sản phẩm được tạo ra từ giải pháp

### ✚ Phần mềm tích hợp thu thập và chấm điểm tự động:

- **Tên sản phẩm:** Phần mềm đánh giá chính quyền thân thiện tự động.
- **Khối lượng:** 1 bộ phần mềm tích hợp cho toàn tỉnh.
- **Số lượng:** Áp dụng cho hơn 209 UBND xã, phường, thị trấn, 10/10 UBND huyện, thị xã, thành phố và Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ tỉnh (cơ quan thường trực Ban Dân vận Tỉnh ủy và Sở Nội vụ tỉnh Bắc Giang).
- **Thông số sản phẩm:** Hệ thống tự động thu thập và phân tích dữ liệu từ các nền tảng quy chế dân chủ, dịch vụ công, và khảo sát sự hài lòng. Có khả năng xử lý dữ liệu lớn và tạo báo cáo nhanh chóng.



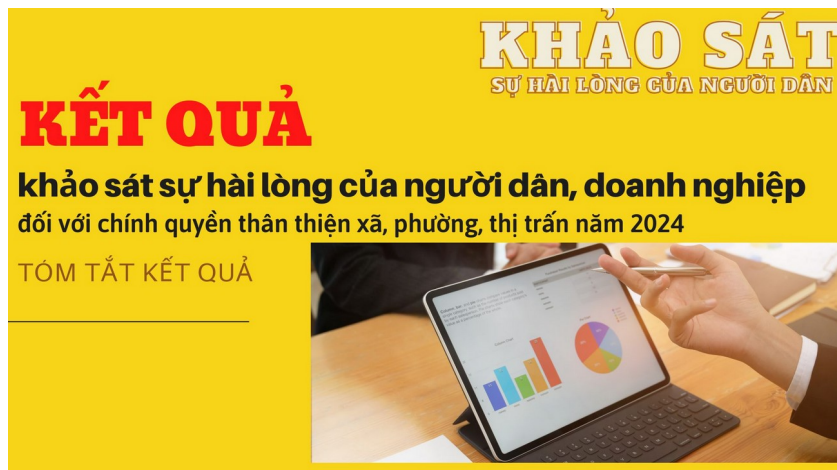
- ✚ **Báo cáo tự động về kết quả chấm điểm chính quyền thân thiện cấp xã**
  - **Tên sản phẩm:** Báo cáo đánh giá chính quyền thân thiện tự động.
  - **Khối lượng:** 1 bộ báo cáo cho mỗi xã, phường, thị trấn.
  - **Số lượng:** 209 báo cáo cho các xã, phường, thị trấn trong tỉnh Bắc Giang.
  - **Thông số sản phẩm:** Báo cáo chi tiết về kết quả chấm điểm, phân tích sự hài lòng và các tiêu chí chính quyền thân thiện.

*\* Giải pháp 2: Số hóa việc thực hiện công tác khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của chính quyền xã, phường, thị trấn*

Giải pháp sáng kiến là việc xây dựng phần mềm tích hợp để thu thập và xử lý dữ liệu khảo sát sự hài lòng của người dân qua Google Sheets và mã QR. Phần mềm tự động phân tích dữ liệu và tạo ra các báo cáo đánh giá về tiêu chí số 7 trong Bộ tiêu chí chính quyền thân thiện.

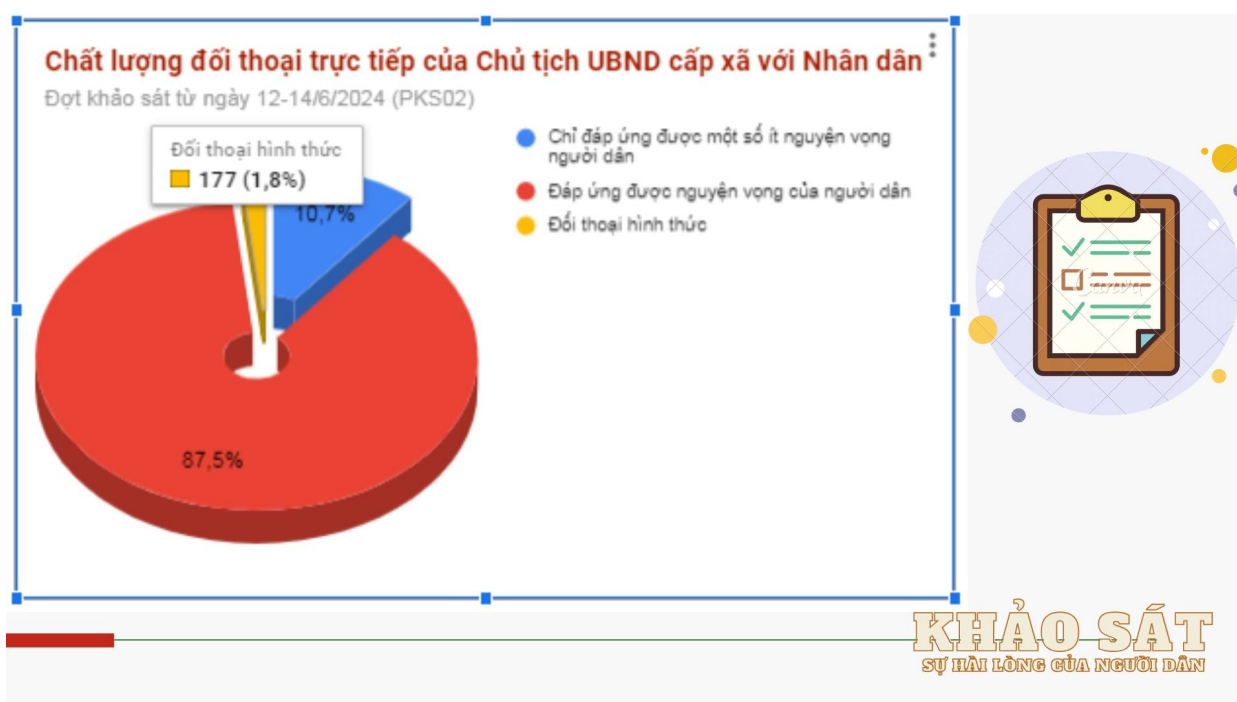
#### **Các bước thực hiện giải pháp sáng kiến:**

- **Phát triển phần mềm khảo sát:** Phần mềm này có khả năng thu thập dữ liệu qua nhiều kênh trực tuyến như Google Sheets và mã QR, giúp người dân dễ dàng tham gia khảo sát bất kỳ lúc nào.
- **Thu thập dữ liệu:** Việc sử dụng các công cụ trực tuyến giúp thu thập ý kiến từ một lượng lớn người dân trong thời gian ngắn, đồng thời tiết kiệm chi phí và nhân lực.
- **Xử lý dữ liệu:** Hệ thống xử lý và phân tích tự động giúp giảm thiểu sai sót do yếu tố con người và cung cấp kết quả chính xác, nhanh chóng.
- **Tạo báo cáo tự động:** Báo cáo được tạo ra tự động và phân tích các tiêu chí chính quyền thân thiện, giúp cán bộ quản lý có cái nhìn tổng quan về hiệu quả hoạt động của chính quyền.
- **Cung cấp giao diện bảng điều khiển:** Giao diện này giúp cán bộ theo dõi kết quả khảo sát theo thời gian thực, từ đó có thể đưa ra quyết định kịp thời và chính xác.



## Kết quả của sáng kiến (giải pháp 2):

- 209/209 UBND xã, phường, thị trấn, 10/10 UBND huyện, thị, thành phố và Trung tâm hành chính công tỉnh tham gia khảo sát (220 điểm khảo sát trên toàn tỉnh).
- Giảm thời gian thu thập và phân tích dữ liệu từ 2 tuần xuống còn 1-3 ngày
- Năm 2024, Ban Chỉ đạo tỉnh về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở chủ trì tổ chức 07 đợt khảo sát, lấy ý kiến của người dân, cán bộ, công chức về việc thực hiện chính sách, các quy định của cơ quan nhà nước được dư luận xã hội, người dân quan tâm, kết quả, thu được 190.788 phiếu.
- Ngày 01/4/2024, chủ trì, phối hợp với Liên đoàn Lao động tỉnh tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của cán bộ, công chức, người lao động về việc thực hiện quy chế dân chủ tại cơ quan cấp xã. Số lượng 7.364 phiếu. Từ ngày 06-08/5/2024: chủ trì phối hợp với Hội Nông dân tỉnh tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về việc thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn. Số lượng 15.091 phiếu. Từ ngày 12-14/6/2024: chủ trì phối hợp với Hội Cựu chiến binh tỉnh tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của người dân đối với Chủ tịch UBND cấp xã. Số lượng 10.025 phiếu. Từ ngày 10-12/7/2024: chủ trì, phối hợp với Tỉnh đoàn thanh niên tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp. Số lượng 8.994 phiếu. Từ ngày 29-31/8/2024: tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của người dân đối với chính quyền thân thiện thông qua các Tổ dân vận cộng đồng. Số lượng 129.258 phiếu. Từ ngày 02-04/10/2024: phối hợp với Hội LHPN tỉnh tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của người dân về thực hiện văn minh, văn hóa công sở của UBND cấp xã. Số lượng 12.374 phiếu. Từ ngày 16-18/10/2024: chủ trì phối hợp với Tỉnh đoàn thanh niên tổ chức khảo sát, lấy ý kiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính. Số lượng 7.682 phiếu.



## Sản phẩm được tạo ra (giải pháp số 2)

- Phần mềm khảo sát sự hài lòng của người dân.
- Đầu vào (input) của phần mềm chấm điểm tự động chính quyền thân thiện: Báo cáo về các chỉ tiêu chính quyền thân thiện.
- Cụ thể là 209 bảng điểm tiêu chí số 7 của 209 xã, phường, thị trấn (từ tiêu chí thành phần số 48 đến 54 trong bộ tiêu chí chấm điểm chính quyền thân thiện ban hành kèm theo Quyết định số 710/QĐ-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang), đảm bảo độ chính xác dữ liệu trên 95%.

TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm chi tiết	Nội dung chi tiết	Tài liệu Minh chứng	Mục đăng trên cổng thông tin QDCĐ	Ảnh minh họa	BCD cấp xã tự chấm	BCD cấp huyện trừ điểm	BCD cấp huyện chấm	Lý do trừ điểm	Giải trình của BCD cấp xã (nếu có)	BCD cấp tỉnh trừ điểm	BCD cấp tỉnh chấm	Lý do trừ điểm (tính)
	Tiêu chí 7: Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức và người dân	20													
48	Mức độ hài lòng của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ ở cơ quan xã, phường, thị trấn.	2	1.5	Tỷ lệ mức độ hài lòng của cán bộ, công chức về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ ở cơ quan xã, phường, thị trấn x				1.3		1.3				1.3	
			0.5	Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0.25		0.25				0.25	
49	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn.	3	2.5	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCD Quy chế dân chủ tỉnh)				2.22		2.22				2.22	
			0.5	Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0.25		0.25				0.25	
50	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn.	3	2.5	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCD Quy chế dân chủ tỉnh)				2.48		2.48				2.48	
			0.5	Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0.35		0.35				0.35	
51	Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã, phường, thị trấn.	3	2.5	Kết quả phân tích chất lượng khảo sát (theo kết quả của BCD Quy chế dân chủ tỉnh)				2.45		2.45				2.45	
			0.5	Chất lượng tổ chức khảo sát và kết quả nhập dữ liệu khảo sát trên phần mềm				0.5		0.5				0.5	

## 7.2. Thuyết minh về phạm vi áp dụng sáng kiến

Sáng kiến "Xây dựng phần mềm tự động chấm điểm chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bắc Giang" đã được triển khai và đưa vào sử dụng thực tế tại tỉnh Bắc Giang. Đặc biệt, sáng kiến này đã được áp dụng trong công tác chấm điểm chính quyền thân thiện năm 2024, tạo thuận lợi cho việc rà soát và thẩm định hồ sơ công nhận đạt chuẩn chính quyền thân thiện của các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

Tính năng chấm điểm tự động được triển khai trong phần mềm Hệ thống quản trị thông tin quy chế dân chủ. Phần mềm này không chỉ giúp giảm áp lực về hồ sơ giấy mà còn đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong việc đánh giá chính quyền thân thiện. Cụ thể, phần mềm đã được cập nhật và đưa vào sử dụng với tính năng chấm điểm tự động, giúp các xã, phường, thị trấn thực hiện việc tự chấm điểm và nhập dữ liệu hồ sơ đề nghị công nhận đạt chuẩn chính quyền thân thiện.

Ngày 23-24/10/2024, Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ tỉnh đã tổ chức tập huấn cho 240 cán bộ, công chức tại các xã, phường, thị trấn, trang bị cho họ kỹ năng nhập liệu và sử dụng tính năng mới của phần mềm này. Các hoạt động khảo sát và đánh giá đã được triển khai đồng bộ từ cấp xã đến cấp huyện, với các tiêu chí rõ ràng và dễ theo dõi.

Ngày 25 tháng 10 năm 2024, Ban Chỉ đạo tỉnh Quy chế dân chủ tỉnh đã ban hành Công văn số 1665 - CV/BCĐ về triển khai chấm điểm chính quyền thân thiện năm 2024 đến các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bắc Giang. Từ ngày 25/10/2024 đến hết ngày 05/11/2024, 100% các xã, phường, thị trấn đăng ký xây dựng chính quyền thân thiện năm 2024 đã hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận chính quyền thân thiện. Đến ngày 25/11/2024 10/10 huyện, thị xã, thành phố đã hoàn thành việc thẩm định các tiêu chí định tính về sự thân thiện. Đến nay Ban Chỉ đạo tỉnh đang tiến hành thẩm định và hoàn thiện hồ sơ trình Chủ tịch UBND tỉnh công nhận đơn vị đạt chuẩn và mức sao chính quyền thân thiện đối với các đơn vị đủ điều kiện theo kết quả của phần mềm.

Sáng kiến này không chỉ mang lại lợi ích thiết thực trong việc chấm điểm chính quyền thân thiện, áp dụng cho UBND các cấp trên địa bàn tỉnh, mà còn có khả năng áp dụng cho các cơ quan, tổ chức khác trong hệ thống chính quyền, bao gồm:

- Ban chỉ đạo xây dựng chính quyền thân thiện các huyện, thị xã, thành phố giúp giảm thiểu giấy tờ thủ công và đảm bảo sự minh bạch trong công tác đánh giá.
- Các cơ quan nhà nước liên quan đến công tác cải cách hành chính và cải thiện môi trường làm việc tại các cơ sở hành chính cấp xã.
- Các tổ chức chính trị - xã hội như Liên đoàn Lao động, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, và các cơ quan tổ chức khác có thể áp dụng phần mềm để thu thập ý kiến người dân về chính quyền địa phương, từ đó nâng cao hiệu quả công tác vận động, giám sát và phản biện xã hội.

Các hoạt động khảo sát được tổ chức liên tục từ tháng 4 đến tháng 10/2024, thu thập tổng cộng hơn 200.000 phiếu khảo sát của người dân và cán bộ, công chức, doanh nghiệp, mang lại thông tin quý giá để cải tiến quy chế dân chủ và xây dựng chính quyền thân thiện. Việc áp dụng sáng kiến này không chỉ cải thiện hiệu quả công tác quản lý, mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc giám sát và nâng cao chất lượng phục vụ của các cấp chính quyền.

Kết quả đạt được: Sáng kiến đã góp phần giảm thời gian thu thập và phân tích dữ liệu từ 02 tuần xuống còn chỉ từ 1-3 ngày, giúp rút ngắn quá trình đánh giá và thẩm định. Sự minh bạch và chính xác của các báo cáo tự động đảm bảo kết quả đánh giá công bằng và đúng đắn. Điều này đã giúp nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chính quyền cấp xã, phường, thị trấn.

Nhờ khả năng mở rộng và tính ứng dụng cao, sáng kiến này có thể được triển khai không chỉ tại tỉnh Bắc Giang mà còn có thể áp dụng tại các tỉnh khác trong cả nước, giúp cải thiện hiệu quả công tác quản lý hành chính và xây dựng chính quyền thân thiện.

### 7.3. Thuyết minh về lợi ích kinh tế, xã hội của sáng kiến:

#### 7.3.1. Lợi ích kinh tế

Sáng kiến "Xây dựng phần mềm tự động chấm điểm chính quyền thân thiện xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bắc Giang" mang lại nhiều lợi ích về mặt kinh tế, giúp tối ưu hóa nguồn lực, tiết kiệm thời gian và chi phí trong quá trình triển khai công tác chấm điểm chính quyền thân thiện. Các lợi ích kinh tế cụ thể bao gồm:

- **Tiết kiệm chi phí in ấn và xử lý hồ sơ giấy:** Việc triển khai phần mềm hệ thống quản trị thông tin quy chế dân chủ với tính năng chấm điểm tự động giúp giảm thiểu việc sử dụng giấy tờ, giảm chi phí in ấn, sao chép hồ sơ. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm chi phí cho các cơ quan hành chính, mà còn giúp giảm áp lực công việc cho cán bộ khi phải xử lý hồ sơ giấy. Nếu triển khai hệ thống tự động đánh giá, không cần in ấn thủ công như hiện tại, sẽ giúp tiết kiệm được toàn bộ số chi phí in ấn trên. Cụ thể lợi ích tiết kiệm từ việc giảm chi phí in ấn khoảng 90 triệu đồng mỗi năm cho 209 xã (Số trang in cho 1 xã khoảng 480 trang, trong đó 120 trang màu và 360 trang trắng đen).

- Việc áp dụng giải pháp tự động hóa và chuyển đổi số trong đánh giá chính quyền thân thiện tại các xã, phường, thị trấn không chỉ nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính, mà còn mang lại lợi ích kinh tế rõ rệt. Theo dự tính, chi phí triển khai giải pháp này độc lập mỗi xã, phường, thị trấn sẽ vào khoảng 60 triệu đồng nếu thực hiện thủ công và độc lập cho từng đơn vị. Khi áp dụng giải pháp đồng bộ, tổng chi phí sẽ giảm đáng kể, tổng số tiền tiết kiệm cho ngân sách nhà nước khoảng 12,54 tỷ đồng.

- **Giảm thiểu sai sót và nâng cao hiệu quả công việc:** Với việc tự động hóa quá trình thu thập, xử lý dữ liệu và chấm điểm, sáng kiến này giúp giảm thiểu sai sót do nhập liệu thủ công, đồng thời tối ưu hóa công tác quản lý và đánh giá. Việc này giúp các cán bộ công chức tập trung vào công tác quản lý và cải thiện chất lượng phục vụ, thay vì phải dành quá nhiều thời gian vào việc xử lý thông tin thủ công.

- **Tăng hiệu quả sử dụng nguồn lực:** Việc sử dụng phần mềm giúp các cơ quan hành chính hoạt động hiệu quả hơn, sử dụng ít nguồn lực hơn cho các công việc thủ công. Hệ thống có thể xử lý và phân tích dữ liệu nhanh chóng, tạo ra các báo cáo tự động mà không cần can thiệp trực tiếp từ các cán bộ, từ đó giúp tiết kiệm chi phí nhân sự, góp phần thúc đẩy hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian và tài nguyên trong suốt quá trình thực hiện.

#### 7.3.2. Lợi ích xã hội

Sáng kiến không chỉ mang lại những lợi ích kinh tế mà còn có tác động tích cực đến các lĩnh vực xã hội, cụ thể:

- **Tăng cường tính minh bạch và công bằng:** Việc áp dụng công nghệ thông tin vào công tác đánh giá chính quyền thân thiện giúp đảm bảo tính minh bạch trong quá trình thu thập và xử lý dữ liệu. Mọi thông tin được nhập liệu vào hệ thống đều có thể được kiểm tra, giám sát một cách công bằng và chính xác, giúp người dân tin tưởng vào kết quả đánh giá. Điều này sẽ thúc đẩy sự công nhận và sự tham gia của người dân vào các hoạt động cộng đồng, tăng cường sự gắn kết giữa chính quyền và người dân.

- **Cải thiện chất lượng dịch vụ công:** Khi các cơ quan hành chính có thể nhanh chóng nhận diện được các điểm mạnh và yếu của chính quyền, họ sẽ có cơ sở vững chắc để thực hiện các cải cách, thay đổi và nâng cao chất lượng dịch vụ công. Người dân sẽ nhận thấy sự cải thiện trong chất lượng phục vụ, qua đó gia tăng sự hài lòng và tin tưởng vào chính quyền địa phương.

- **Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng:** Sáng kiến cũng giúp tạo ra một kênh giao tiếp hiệu quả giữa chính quyền và người dân thông qua các cuộc khảo sát, tạo ra sự tương tác trực tiếp và xây dựng chính quyền thân thiện. Việc này không chỉ tạo ra sự tin tưởng, mà còn khuyến khích người dân chủ động đóng góp ý kiến, phản ánh nhu cầu, mong muốn của mình đối với chính quyền, từ đó giúp cải thiện chất lượng các dịch vụ công cộng.

- **Nâng cao sự hài lòng của người dân:** Thông qua việc đánh giá chính quyền thân thiện một cách minh bạch và công bằng, người dân sẽ cảm thấy thoải mái và hài lòng hơn với những dịch vụ mà chính quyền cung cấp. Sự cải thiện trong công tác quản lý và phục vụ của chính quyền xã, phường, thị trấn sẽ giúp xây dựng một môi trường sống và làm việc lành mạnh, thuận lợi cho người dân và các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn.

- **Đào tạo và nâng cao năng lực cho cán bộ công chức:** Việc triển khai sáng kiến này cũng giúp nâng cao năng lực cho cán bộ công chức trong việc sử dụng công nghệ thông tin và các phần mềm quản lý. Qua các đợt tập huấn, cán bộ không chỉ học hỏi được kỹ năng nhập liệu, sử dụng phần mềm mà còn nâng cao khả năng phân tích, báo cáo và xử lý thông tin, từ đó nâng cao chất lượng công việc và đóng góp vào sự phát triển chung của địa phương.

### *7.2.3. Dự kiến lợi ích trong tương lai*

Sáng kiến này không chỉ mang lại những lợi ích tức thời mà còn có thể mang lại những tác động lâu dài, nhất là khi áp dụng rộng rãi trên các tỉnh thành khác trong cả nước:

- **Mở rộng mô hình ra toàn quốc:** Với tính khả thi và hiệu quả đã được chứng minh, sáng kiến có thể được triển khai rộng rãi tại các tỉnh, thành khác, giúp nâng cao chất lượng chính quyền thân thiện, đồng thời giảm thiểu chi phí và tăng cường sự tham gia của người dân vào các hoạt động quản lý nhà nước.

• **Nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước:** Khi áp dụng rộng rãi, hệ thống chấm điểm tự động sẽ giúp các cơ quan nhà nước nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý hành chính, xây dựng chính quyền thân thiện, và cải cách hành chính, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

\* Cam kết: Chúng tôi cam đoan những điều khai trên đây là đúng sự thật và không sao chép hoặc vi phạm bản quyền.

**Xác nhận của cơ quan, đơn vị**  
(Chữ ký, dấu)  
  
**LÊ MINH HẢI**

**Đại diện nhóm tác giả sáng kiến**



**Phạm Văn Thịnh**