ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BUÔN MA THUỘT

BÀI DỰ THI

CUỘC THI TUYÊN TRUYỀN
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH ĐẮK LẮK NĂM 2026

Chủ đề: "Văn hóa công vụ - Chính quyền phục vụ"

PHẦN 2

GƯƠNG SÁNG CÔNG VỤ – LAN TỎA GIÁ TRỊ PHỤC VỤ NHÂN DÂN

TÊN SẢN PHẨM

MỘT VIỆC CỦA DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA CẢ TẬP THỂ

Gương sáng công vụ – Lan tỏa giá trị phục vụ Nhân dân



ĐƠN VỊ DỰ THI
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BUÔN MA THUỘT

ĐẮK LẮK – NĂM 2026

MỘT VIỆC CỦA DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA CẢ TẬP THỂ

Gương sáng công vụ – Lan tỏa giá trị phục vụ Nhân dân

Trong hoạt động của chính quyền cơ sở, mỗi hồ sơ được tiếp nhận, mỗi thủ tục được giải quyết thuận lợi và mỗi vướng mắc của người dân được tháo gỡ đều cần sự phối hợp của nhiều cá nhân, bộ phận. Một việc của dân không chỉ là trách nhiệm của người trực tiếp tiếp nhận hoặc xử lý hồ sơ, mà còn là trách nhiệm chung của cả tập thể: từ lãnh đạo chỉ đạo, công chức chuyên môn tham mưu, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đến người hỗ trợ kỹ thuật và các đầu mối ở cơ sở. Khi từng cá nhân chủ động làm tốt phần việc của mình, đồng thời sẵn sàng hỗ trợ đồng nghiệp, công việc chung sẽ được duy trì thông suốt và chất lượng phục vụ Nhân dân được nâng lên.

Tại UBND phường Buôn Ma Thuột, chị Trần Thị Thu, chuyên viên Phòng Văn hóa - Xã hội, phụ trách công tác cải cách hành chính, thường xuyên hỗ trợ lãnh đạo, đồng nghiệp và các đầu mối cơ sở tháo gỡ khó khăn trong quá trình sử dụng hệ thống điện tử. Công việc của chị không chỉ dừng ở hướng dẫn thao tác mà còn bao gồm kiểm tra, tìm hiểu nguyên nhân, kết nối với đơn vị quản trị hệ thống và phối hợp xử lý tình huống phát sinh. Những việc làm cụ thể, thầm lặng ấy góp phần bảo đảm hoạt động của cơ quan được liên tục, hạn chế gián đoạn trong quá trình giải quyết công việc.

CHỦ ĐỘNG THÁO GỠ VƯỚNG MẮC, KHÔNG ĐỂ CÔNG VIỆC GIÁN ĐOẠN

Trong môi trường làm việc ngày càng ứng dụng công nghệ thông tin, một lỗi kỹ thuật nhỏ cũng có thể ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ. Khi lãnh đạo gặp lỗi phần mềm chữ ký số, không thể thực hiện thao tác ký chuyển hồ sơ, chị Thu đã hỗ trợ kiểm tra, cài đặt lại phần mềm và hướng dẫn thao tác để lãnh đạo tiếp tục công việc. Với lãnh đạo mới nhận nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc các phòng chuyên môn, chị hướng dẫn đăng nhập, tiếp nhận, luân chuyển và xử lý hồ sơ trên các hệ thống của bộ, ngành, giúp người mới tiếp cận quy trình.

Một tình huống cụ thể là hồ sơ đề nghị xác định mức độ khuyết tật của công dân bị mắc kẹt giữa hệ thống quản lý người khuyết tật và hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Y tế. Mặc dù hệ thống ban đầu hiển thị trạng thái đã đồng bộ, kiểm tra thực tế cho thấy hồ sơ chưa được tiếp nhận trên phần mềm chuyên môn. Nguyên nhân được xác định là thông tin số điện thoại chưa đúng định dạng theo yêu cầu của hệ thống, khiến hồ sơ không thể chuyển tiếp để xử lý.

Trước vướng mắc này, chị Thu chủ động kiểm tra, tìm hiểu nguyên nhân và liên hệ đơn vị quản trị hệ thống của bộ, ngành đề nghị hỗ trợ. Sau khi phối hợp, lỗi kỹ thuật được khắc phục, hồ sơ tiếp tục được xử lý. Chị không dừng lại ở việc thông báo lỗi mà tìm đúng đầu mối để tháo gỡ khó khăn, hạn chế ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết thủ tục của công dân.

ĐƯA CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐẾN GẦN HƠN VỚI CƠ SỞ

Bên cạnh việc hỗ trợ các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, chị Thu còn tham gia hỗ trợ vận hành hệ thống quản lý văn bản và điều hành iOffice. Trong quá trình triển khai, có những tài khoản chưa được cấu hình đồng bộ, chưa đáp ứng đầy đủ quy trình xử lý văn bản điện tử. Chị hỗ trợ rà soát, bổ sung cấu hình để bảo đảm văn bản được luân chuyển theo trình tự từ chuyên viên đến lãnh đạo và văn thư.

Đáng chú ý, việc ứng dụng công nghệ còn được hướng dẫn đến các tổ dân phố, buôn. Trong quá trình triển khai iOffice tại cơ sở, chị trực tiếp hỗ trợ những người chưa thành thạo công nghệ. Điển hình là trường hợp ông Đoàn Văn Minh, Tổ trưởng Tổ dân phố 7 Thành Công, chưa thực hiện được việc gửi văn bản đến các phòng chuyên môn qua hệ thống. Chị Thu hướng dẫn tạo sổ trên tài khoản của ông, đồng thời chỉ dẫn các bước soạn thảo, lưu và gửi văn bản lên cấp trên.

Thay vì chỉ hỗ trợ thao tác một lần, chị hướng dẫn từng bước để người sử dụng hiểu quy trình và có thể chủ động thực hiện ở những lần tiếp theo. Cách làm này góp phần đưa công cụ số đến gần hơn với cán bộ ở cơ sở, tăng cường kết nối thông tin giữa tổ dân phố và UBND phường. Chuyển đổi số vì vậy không chỉ là triển khai phần mềm hay cấp tài khoản, mà còn là quá trình đồng hành, hướng dẫn để người sử dụng làm chủ công cụ phục vụ công việc.

MỘT VIỆC CỦA DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA CẢ TẬP THỂ

Từ những tình huống trên có thể thấy, chất lượng phục vụ Nhân dân không chỉ phụ thuộc vào người trực tiếp tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Đó còn là kết quả phối hợp giữa lãnh đạo, công chức chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, đơn vị quản trị hệ thống và các đầu mối tại cơ sở. Người trực tiếp xử lý hồ sơ cần thực hiện đúng quy trình; người có thẩm quyền kịp thời xem xét, ký ban hành; người hỗ trợ kỹ thuật chủ động kiểm tra, kết nối và khắc phục sự cố; các đầu mối tại cơ sở phối hợp, cung cấp thông tin và thực hiện đúng hướng dẫn. Mỗi người đảm nhận một nhiệm vụ khác nhau nhưng cùng hướng đến mục tiêu chung là công việc được xử lý đúng quy trình, thông tin được luân chuyển thông suốt và vướng mắc phát sinh được kịp thời tháo gỡ.

“Một việc của dân, trách nhiệm của cả tập thể” không chỉ là tên gọi của sản phẩm dự thi mà còn là thông điệp về cách nghĩ, cách làm trong thực thi công vụ. Mỗi cán bộ, công chức hãy bắt đầu từ việc làm cụ thể, từ trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao và sự phối hợp với đồng nghiệp. Khi từng cá nhân cùng hướng về người dân, lấy hiệu quả giải quyết công việc và sự hài lòng của Nhân dân làm mục tiêu, chính quyền cơ sở sẽ ngày càng chuyên nghiệp, hiện đại, gần dân và vì Nhân dân phục vụ./.