

## **THAM LUẬN**

**Kinh nghiệm trong việc triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đắk Lắk năm 2023**

***Kính thưa đồng chí.....***

***Kính thưa các quý vị đại biểu! Kính thưa Hội nghị!***

Được sự phân công của Ban tổ chức Hội nghị, Sở KH&CN xin trình bày tham luận Kinh nghiệm trong việc triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đắk Lắk năm 2023.

***Kính thưa Hội nghị,***

Tỉnh Đắk Lắk trong những năm qua luôn xác định cải cách hành chính(CCHC) là một nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, là động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế- xã hội. Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Đắk Lắk lần thứ XVII, nhiệm kỳ 2020 - 2025 đã xác định CCHC là một trong ba khâu đột phá của tỉnh.

Ngày 24/11/2021,Ban Thường vụ Tỉnh ủy đã ban hành Chỉ thị số 17-CT/TU về đẩy mạnh cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030. Nghị quyết và Chỉ thị đã thể hiện quyết tâm chính trị mạnh mẽ củaTỉnh ủy nhằm đẩy mạnh thực hiện CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước hướng đến phục vụ ngày một tốt hơn, ngày một hiệu quả hơn đối với người dân và doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến là khâu quan trọng trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính, xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử. Thực hiện dịch vụ công trực tuyến không chỉ giúp người dân tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại mà còn giúp các cơ quan nhà nước giải quyết công việc một cách nhanh chóng, khoa học, tăng tính minh bạch, công khai và nâng cao tinh thần trách nhiệm, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tránh sự phiền hà, những nhiễu của công chức thực thi công vụ.

Theo quy định tại khoản 5, Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng thì “*Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng*”.

***Kính thưa toàn thể Hội nghị,***

Công tác triển khai thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công trực tuyến trong năm qua đã đạt được một số kết quả trong lĩnh vực khoa học và công nghệ cụ thể như sau:

Đến thời điểm hiện tại, Sở KH&CN công bố Danh mục 47 TTHC được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Đắk Lắk, tại địa chỉ <http://dichvucong.daklak.gov.vn>, gồm 19 TTHC dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 7 TTHC dịch vụ công trực tuyến một phần, 21 TTHC dịch vụ cung cấp thông tin.

Trong năm, kịp thời rà soát tham mưu UBND tỉnh ban hành quy trình 10 TTHC nội bộ, nội bộ liên thông trong giải quyết TTHC lĩnh vực khoa học và công nghệ, sở hữu trí tuệ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở KH&CN tỉnh Đắk Lắk; 05 Quyết định của UBND tỉnh công bố mới 13 TTHC; bãi bỏ, thay thế 10 TTHC trong lĩnh vực hoạt động KH&CN thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở KH&CN tỉnh Đắk Lắk.

Tính từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023, đã nhận 125 hồ sơ TTHC (nhận 116 hồ sơ, kỳ trước chuyển sang 9 hồ sơ), trong đó: Số giải quyết 121 hồ sơ, còn đang xử lý 4 hồ sơ. Số TTHC cung cấp trực tuyến một phần 64/116 TTHC (55%), toàn trình 52/116 TTHC (45%), Số hồ sơ TTHC đã giải quyết cập nhật trên iGate 121 hồ sơ (100%).

Thực hiện 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận và giải quyết TTHC trên địa bàn theo Quyết định số 2603/QĐ-UBND ngày 22/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh.

***Kính thưa quý vị đại biểu, thưa toàn thể Hội nghị!***

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc tiếp nhận và giải quyết dịch vụ công trực tuyến của đơn vị còn tồn tại một số hạn chế nhất định:

***Thứ nhất***, chưa chủ động trong việc tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến. Người dân và doanh nghiệp có quan tâm đến dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước nhưng vẫn có thói quen trực tiếp đến cơ quan nhà nước để được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, trình độ dân trí và điều kiện sử dụng thiết bị công nghệ thông tin của người dân không đồng đều trong việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

***Thứ hai***, thực hiện dịch vụ công trực tuyến với quy trình khá phức tạp, nhiều công đoạn khiến các tổ chức, công dân không muốn thực hiện TTHC trực tuyến, nhất là đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ toàn trình. Thành phần hồ sơ của nhiều TTHC có nhiều mẫu biểu, các mẫu biểu quá khổ không thể scan, không có chữ ký số, dẫn đến người dân và doanh nghiệp không muốn thực hiện trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

***Thứ ba***, chất lượng đường truyền thấp, việc kết nối, chia sẻ dữ liệu liên thông giữa các ban, ngành, đơn vị liên quan còn hạn chế nên việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến bị gián đoạn và không đem lại kết quả như mong đợi (đặc biệt cấp xã). Ngoài ra, dịch vụ công trực tuyến được cung cấp tại Cổng

Dịch vụ công của địa phương và các bộ, ban, ngành chưa đồng bộ và thống nhất. Sự khác biệt này gây khó khăn và lúng túng trong quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Tồn tại những hạn chế nêu trên chủ yếu do người dân chưa nhận thức sâu sắc lợi ích và sự cần thiết của dịch vụ công trực tuyến, vẫn còn tâm lý e ngại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời việc thực hiện TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần lên toàn trình cũng như chưa chú trọng tới quá trình đơn giản hóa TTHC, thiếu cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, ban ngành liên quan trong quá trình triển khai xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời một số TTHC trong văn bản QPPL quy định việc thẩm định trực tiếp, do đó chưa thể giải quyết TTHC mức độ toàn trình.

***Kính thưa quý vị đại biểu, thưa toàn thể Hội nghị!***

Để góp phần nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn, theo tôi cần thực hiện một số giải pháp sau:

**Một là**, các cơ quan nhà nước cần tăng cường tuyên truyền, quảng bá, nâng cao nhận thức về dịch vụ công trực tuyến để người dân và doanh nghiệp hiểu rõ hơn những lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, phối hợp với Bưu điện, Ngân hàng, các doanh nghiệp, tổ chức phi lợi nhuận... thực hiện chuyển trả kết quả thủ tục hành chính thông qua dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, cung cấp các điểm truy cập Internet công cộng, hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí tại các khu vực dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

**Hai là**, hoàn thiện quy trình cung ứng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó quy định rõ việc xác thực thông tin của cá nhân, tổ chức khi tiếp nhận và giải quyết các TTHC kể từ lần giao dịch thứ 2; quy định rõ thời gian phản hồi khi tiếp nhận yêu cầu; phương thức hỗ trợ; tính chính xác của kết quả. Quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trực tuyến phải gắn với quá trình đơn giản hóa thủ tục hành chính, phù hợp với thực tế cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

**Ba là**, đẩy mạnh rà soát và công khai các TTHC trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện chuẩn hóa và xây dựng các tiêu chí cụ thể để xác định các TTHC có thể được cung cấp trực tuyến. Ví dụ như tiêu chí về mức độ thường xuyên được sử dụng của dịch vụ công trực tuyến; tính khả thi khi thực hiện; nguồn lực và tính hiệu quả... Thông qua quá trình rà soát, cần xác định những thủ tục hành chính nào không thích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến để có các giải pháp xử lý phù hợp góp phần cung cấp dịch vụ công trực tuyến có hiệu quả.

**Bốn là**, hoàn thiện, nâng cao giao diện của Cổng Dịch vụ công theo hướng đơn giản, thuận lợi và dễ thao tác thực hiện TTHC. Đặc biệt là xây dựng, duy trì hoạt động Cổng Thông tin điện tử của chính quyền cấp xã và các trang mạng xã hội (như zalo, facebook...) của UBND cấp xã để tăng cường tương tác, hướng dẫn cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho các tổ chức, cá nhân. Ngoài ra, cần

tăng cường cập nhật thông tin và số hóa dữ liệu về hồ sơ, TTHC liên quan đến dịch vụ công trực tuyến.

**Năm là,** tăng cường bồi dưỡng kiến thức về công nghệ thông tin, về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, các vấn đề về an toàn, an ninh trong quá trình thiết lập tiêu chuẩn của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho đội ngũ cán bộ, công chức thực thi công việc. Đặc biệt chú trọng đến đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

**Sáu là,** đầu tư hạ tầng cơ sở phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, phân bổ kinh phí để duy trì chất lượng đường truyền riêng phục vụ cho hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến nói riêng và thực hiện cải cách TTHC nói chung. Tăng cường sự phối kết hợp giữa các cơ quan nhà nước trên địa bàn trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến và khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu phục vụ tiếp nhận, giải quyết các TTHC liên thông trên môi trường điện tử.

**Bảy là,** Các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thường xuyên rà soát khi có sự điều chỉnh, thay đổi, bổ sung về TTHC thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND ban hành quyết định điều chỉnh, bổ sung quyết định công bố danh mục TTHC và quyết định ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC; đồng thời, theo phạm vi thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao các cơ quan, đơn vị phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quyết định công bố Danh mục TTHC được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống iGate.

Trong thời đại cách mạng công nghiệp lần thứ tư, cung cấp dịch vụ công trực tuyến là một trong những yêu cầu mang tính khách quan không chỉ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước mà còn góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính theo hướng tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động.

Do vậy, ngoài các giải pháp nói trên, để triển khai thực hiện có hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến toàn trình cần sự chỉ đạo quyết liệt của UBND tỉnh và người đứng đầu các tổ chức, đơn vị, địa phương, sự chung tay vào cuộc của hệ thống chính trị cơ sở. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và ứng dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ, đẩy mạnh việc thực TTHC trên môi trường điện tử theo mục tiêu đã đặt ra tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.

***Trên đây là Báo cáo tham luận về Kinh nghiệm trong việc triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Sau cùng, tôi xin chúc quý vị đại biểu sức khỏe, hạnh phúc và thành công. Xin trân trọng cảm ơn!***