

BÁO CÁO THAM LUẬN

Kinh nghiệm triển khai thực hiện có hiệu quả trong việc tiếp nhận, giải quyết, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến

Kính thưa Đồng chí Nguyễn Tuấn Hà - Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh, chủ trì Hội nghị;

Thưa toàn thể các đồng chí tham dự Hội nghị!

Hôm nay, tôi rất vui mừng được về dự Hội nghị đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2023 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Thay mặt UBND thị xã Buôn Hồ, xin gửi tới quý vị đại biểu, các đồng chí tham dự Hội nghị lời chúc sức khỏe, hạnh phúc, thành đạt. Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp.

Được sự phân công của Ban tổ chức Hội nghị, UBND thị xã Buôn Hồ xin trình bày tham luận về **Kinh nghiệm triển khai thực hiện có hiệu quả trong việc tiếp nhận, giải quyết, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến.**

1. Công tác triển khai và kết quả đạt được

Cung cấp Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai Chính phủ điện tử, Chính phủ số. Việc sử dụng DVCTT tạo nhiều thuận lợi cho người dân, tổ chức, góp phần rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm chi phí hoạt động; tăng tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước

Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và chỉ đạo của UBND tỉnh về việc cung cấp DVCTT; UBND thị xã Buôn Hồ đã ban hành nhiều văn bản nhằm cụ thể hóa các chỉ đạo của các cấp phù hợp với tình hình thực tế của địa phương để chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường tổ chức triển khai thực hiện với tinh thần *“Huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, đặc biệt và vai trò của người đứng đầu”*; đề ra chủ đề hành động của năm 2023: *“Chính quyền hành động quyết liệt, tháo gỡ điểm nghẽn, phục vụ nhân dân tốt”*; tổ chức cho lãnh đạo các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường đăng ký cam kết với UBND thị xã, Chủ tịch UBND thị xã về thực hiện các chỉ tiêu cải cách hành chính năm 2023.

- Thành lập, kiện toàn Ban Chỉ đạo chuyển đổi số thị xã, các Tổ công tác triển khai Đề án 06/CP, Tổ chuyển đổi số cộng đồng tại các thôn, buôn, tổ dân phố, thông qua các Tổ công tác này đã đưa nền tảng số, kỹ năng, công nghệ số đến với người dân, doanh nghiệp, thúc đẩy chuyển đổi số tại địa phương.

- Tổ chức triển khai rà soát TTHC để cập nhật lên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Hướng dẫn tra cứu 20 trường dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; triển khai thực hiện rà soát, thực hiện phương án đơn giản hóa thủ tục

hành chính trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước theo các Nghị định của Chính phủ và hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương, của tỉnh.

- Triển khai lắp đặt wifi miễn phí tại Chợ thị xã Buôn Hồ, khuôn viên trường Hoa Đào thuộc khu đô thị Đông Nam thị xã Buôn Hồ và Quảng trường thị xã Buôn Hồ.

- Hiện nay, UBND thị xã Buôn Hồ đã cung cấp 331 dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đạt 100% TTHC của cấp thị xã và cấp xã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Trong đó 80 TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (54 thủ tục cấp thị xã, 26 thủ tục cấp xã), 224 TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần (134 thủ tục cấp thị xã, 90 thủ tục cấp xã), 27 TTHC được cung cấp thông tin trực tuyến (26 thủ tục cấp thị xã, 1 thủ tục cấp xã). TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến là 54 thủ tục (được công bố tại Quyết định số 2741/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của UBND tỉnh về Công bố Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk).

- Năm 2023 thị xã tiếp nhận 20.822 hồ sơ TTHC, 100% hồ sơ được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Số hồ sơ tiếp nhận được số hóa thành phần hồ sơ đạt 98,79%; số hồ sơ trả kết quả được số hóa đạt 98,77%. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến toàn trình của dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 83%.

2. Về kinh nghiệm trong triển khai thực hiện

Thứ nhất, phải có sự chỉ đạo quyết liệt, đồng bộ từ thị xã đến xã, phường, sự huy động vào cuộc cả hệ thống chính trị, đặc biệt là vai trò của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong chỉ đạo, cụ thể hóa các nhiệm vụ chuyển đổi số tại địa phương, vai trò tham mưu của các đơn vị trọng yếu, then chốt như: Văn phòng HĐND-UBND thị xã, Công an thị xã, Phòng Nội vụ thị xã, Phòng Văn hóa và Thông tin thị xã trong theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số; thường xuyên quán triệt, thống nhất về nhận thức và hành động đối với đảng viên, cán bộ, công chức, lực lượng vũ trang... trên địa bàn thị xã luôn gương mẫu, tiên phong, đi đầu, tích cực tham gia vào các nhiệm vụ tuyên truyền vận động, hướng dẫn người thân, gia đình và các tầng lớp Nhân dân tích cực tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

Thứ hai, thường xuyên tổ chức họp giao ban (Ban chỉ đạo cải cách hành chính, Ban Chỉ đạo chuyển đổi số, Tổ công tác Đề án 06/CP) để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, đề ra các giải pháp phù hợp với từng địa bàn, từng gia đoạn cụ thể để tạo sự chuyển biến, hiệu quả hoạt động.

Thứ ba, phát huy tối đa hiệu quả hoạt động của các Tổ công tác, các cơ quan, đơn vị (bố trí cán bộ, công chức, đoàn viên hướng dẫn tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả từ thị xã đến xã, phường) nhằm nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân trên địa bàn đẩy mạnh đăng ký, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

Thứ tư, nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền với các hình thức phong phú, đa dạng, như: Về đối tượng: tập trung vào đối tượng dễ tiếp cận với công nghệ số như: học sinh, cán bộ, công chức, giáo viên, nhân viên ngân hàng,... Về nội dung: tập trung tuyên truyền những tiện ích của các dịch vụ công trực tuyến mang lại, các ứng dụng như VSSID, VNEID,...Ngoài việc tăng cường phát sóng trên các hệ thống Truyền thanh cơ sở, Trang thông tin điện tử thị xã, tích cực tuyên truyền trên các ứng dụng mạng xã hội, cụ thể thành lập các group trên zalo, facebook để lan tỏa nhanh các nội dung tuyên truyền...

Thứ năm, đề nghị các nhà mạng, doanh nghiệp viễn thông bố trí nhân lực hỗ trợ công dân đăng ký thuê bao di động chính chủ và đăng ký tài khoản dịch vụ công.

Kính thưa Hội nghị!

- Bên cạnh những kết quả đạt được, việc tổ chức cung cấp DVCTT hiện nay trên địa bàn thị xã vẫn còn có những hạn chế, do còn nhiều khó khăn, vướng mắc phát sinh trong thực tiễn, nên đến nay số lượng TTHC cung cấp DVCTT toàn trình còn thấp, số lượng người dân tham gia nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến còn ít. Tôi xin nêu ra một số hạn chế trong việc cung cấp DVCTT hiện nay, cụ thể như sau:

- Thứ nhất, quy trình thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên hệ thống Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh còn phức tạp, phải thực hiện nhiều thao tác nên người dân khó nắm bắt; hệ thống chưa cung cấp đầy đủ các biểu mẫu điện tử phù hợp với từng dịch vụ công, chưa có các hướng dẫn trực quan tương tác trực tiếp với người dùng để hỗ trợ người dùng trong quy trình nộp hồ sơ trực tuyến.

- Thứ hai, hiện nay nhiều TTHC có yêu cầu thành phần hồ sơ phức tạp, quy trình giải quyết cần thực hiện kiểm tra trực tiếp tại cơ sở nên chưa đáp ứng đủ điều kiện để cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Thứ ba, việc kết nối, chia sẻ dữ liệu liên thông giữa hệ thống thông tin của các cơ quan, ban, ngành hiện nay vẫn chưa thực sự thông suốt, dẫn đến thực hiện dịch vụ công trực tuyến có nhiều bất cập. Các cơ quan chuyên môn tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến khó xác minh những thông tin được cá nhân, tổ chức cung cấp, khai báo trên hệ thống.

- Thứ tư, công tác số hóa kết quả giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị chưa thực hiện triệt để, hiện nay công tác số hóa chỉ thực hiện bước tạo các bản scan từ bản giấy, chưa có công cụ bóc tách dữ liệu, lưu trữ, quản lý và chia sẻ dữ liệu trong các hệ thống chuyên ngành.

Kính thưa Hội nghị!

Trong thời gian tới, để tiếp tục nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp tôi xin nêu ra một số giải pháp sau:

- Một là, tăng cường đầu tư nâng cấp để hoàn thiện hệ thống Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đảm bảo các yêu cầu về kỹ thuật, an toàn an ninh thông tin; xây dựng đầy đủ các biểu mẫu điện tử phù hợp với từng DVC được cung

cấp; thiết kế các chức năng nộp hồ sơ theo hướng đơn giản, dễ sử dụng, dễ thao tác cho người dùng.

- Hai là, các cơ quan, ban, ngành cần quan tâm phối hợp đẩy mạnh việc kết nối, chia sẻ dữ liệu liên thông giữa các hệ thống, để thông tin, dữ liệu thực sự được kết nối, chia sẻ thông suốt. Từ đó cá nhân, tổ chức thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến không phải cung cấp, khai báo thông tin nhiều lần. Các cơ quan tiếp nhận giải quyết TTHC có thể tra cứu xác thực được thông tin trong hồ sơ nộp trực tuyến, để làm căn cứ xử lý hồ sơ đảm bảo đúng quy định.

- Ba là, căn cứ vào dữ liệu của các cơ quan, ban, ngành đã được chia sẻ, kết nối liên thông, triển khai thực hiện tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC, tạo điều kiện thuận lợi để tăng số lượng TTHC được cung cấp DVCTT toàn trình.

- Bốn là, tăng cường truyền thông và quảng bá về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Qua đó đưa việc cung cấp DVCTT của cơ quan Nhà nước từng bước phát huy hiệu quả, tăng tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ, đáp ứng chỉ tiêu về cải cách hành chính của tỉnh.

Trên đây là một số ý kiến tham luận về **Kinh nghiệm triển khai thực hiện có hiệu quả trong việc tiếp nhận, giải quyết, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến**. Một lần nữa xin kính chúc quý vị đại biểu, cùng toàn thể Hội nghị lời chúc sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Xin trân trọng cảm ơn!