

M'Đrắk, ngày tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO THAM LUẬN
Về khó khăn, vướng mắc trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến

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

Kính thưa các đồng chí tham dự Hội nghị!

Thưa hội nghị!

Được sự phân công của Ban Tổ chức Hội nghị, thay mặt Lãnh đạo UBND huyện M'Đrắk, tôi xin trình bày tham luận về khó khăn, vướng mắc trong thực hiện dịch vụ công (DVC) trực tuyến và giải pháp giải quyết thời gian tới ở huyện M'Đrắk như sau:

Kính thưa quý vị và toàn thể Hội nghị!

Trong năm 2023 huyện M'Đrắk, đã nỗ lực triển khai đồng bộ các giải pháp thực hiện Dịch vụ công trực tuyến để phục vụ người dân, doanh nghiệp, nhằm minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính và thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội tại địa phương. Tuy nhiên, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn vẫn còn hạn chế. Cụ thể năm 2023, số lượng và tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình của huyện M'Đrắk chỉ đạt 40/19.969 hồ sơ, chiếm 2‰. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn đạt thấp, trong đó có một số nguyên nhân chủ yếu sau đây:

- **Một là:** Cơ sở vật chất, đường truyền, phần mềm phục vụ cho việc cung cấp, thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) toàn trình ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đáp ứng yêu cầu. Mặc dù trong những năm gần đây huyện đã chú trọng đầu tư mua sắm, nâng cấp trang thiết bị; tuy nhiên nhiều đơn vị vẫn còn thiếu máy móc (máy Scan), nhiều máy móc cũ kỹ, xuống cấp chưa được thay thế, chưa đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số.

- **Hai là:** Trách nhiệm, thái độ, kỹ năng của một số công chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC có lúc, có nơi còn chưa cao, chưa tích cực, chưa đáp ứng yêu cầu; còn biểu hiện gây khó khăn, hướng dẫn chưa tận tình, chu đáo; giải quyết hồ sơ quá hạn lý do không chính đáng,... Đội ngũ cán bộ, công chức phụ trách công nghệ thông tin (CNTT) còn thiếu và bất cập, đặc biệt là cấp xã chưa có vị trí phụ trách CNTT nên việc đáp ứng dịch vụ công trực tuyến chưa được kịp thời, đầy đủ.

- **Ba là:** UBND huyện M'Đrắk đã chỉ đạo Phòng Văn hóa và Thông tin, Đài Truyền thanh – Truyền hình huyện, Ban biên tập Trang thông tin điện tử

huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức tuyên truyền về DVC trực tuyến như:

- + Xây dựng, lồng ghép các chương trình tuyên truyền DVC và phát thanh, đăng tải trên hệ thống đài truyền thanh, trang thông tin điện tử của huyện và của các xã, thị trấn.

- + Tuyên truyền bằng hình thức xe loa, pa nô, khẩu hiệu.

- + Lồng ghép tuyên truyền DVC vào chương trình “Thôn, buôn vui chơi – Thôn, buôn ca hát” tổ chức tại thôn, buôn các xã trên địa bàn huyện.

Tuy nhiên việc tuyên truyền, phổ biến về lợi ích DVC và đăng ký sử dụng chữ ký số miễn phí chưa được triển khai quyết liệt, thường xuyên, rộng rãi, hiệu quả chưa được như mong muốn.

- **Bốn là:** Người dân chưa thay đổi được tư duy và nhận thức, vẫn chọn nộp hồ sơ cấp độ 2 (trực tiếp). Người dân vùng sâu, vùng xa tiếp cận CNTT, sử dụng điện thoại thông minh (Smart phone) còn hạn chế nên việc tìm hiểu quy trình, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến rất khó khăn.

- **Năm là:** Ngoài những rào cản là trang thiết bị, đường truyền internet, khoảng cách địa lý, trình độ dân trí, điều kiện sử dụng các thiết bị điện tử thì theo nhiều người dân, DVC trực tuyến mặc dù dễ tiếp cận nhưng để sử dụng thì lại khó, vì phải khai lại thông tin nhiều lần; một số thủ tục vẫn yêu cầu phải tải và in mẫu tờ khai (phải ký sống và ký số) hoặc phải scan giấy tờ khiến người dân phải thực hiện thêm nhiều bước. Đơn cử như lĩnh vực đất đai có lượng hồ sơ phát sinh rất lớn nhưng TTHC còn rườm rà, khó sử dụng dẫn đến người dân e ngại khi thực hiện.

- **Sáu là:** Một số TTHC yêu cầu người dân phải ký số vào tờ khai, trong khi việc triển khai cung cấp chữ ký số miễn phí chưa được triển khai trên diện rộng, nhiều người nghĩ rằng bỏ chi phí mua chứng thư số nhưng ít sử dụng, nên chưa quan tâm.

Kính thưa toàn thể Hội nghị!

Để kết quả thực hiện DVC trực tuyến và tỷ lệ người dân có tài khoản DVC trực tuyến trên địa bàn đạt kết quả cao trong thời gian tới, huyện M’Đrăk sẽ tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp cụ thể như sau:

1. Nêu cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong công tác chỉ đạo thực hiện cải cách TTHC; gắn kết quả thực hiện với công tác đánh giá xếp loại, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ hàng năm.

2. Thường xuyên thông tin, tuyên truyền rộng rãi đến người dân bằng nhiều hình thức (như truyền thanh, xe loa, phát tờ rơi, pa nô, tuyên truyền miệng, kịch tuyên truyền, văn nghệ cổ động...) về lợi ích của việc sử dụng DVC trực tuyến, hướng dẫn lập và nộp hồ sơ TTHC trực tuyến để người dân

biết, sử dụng.

3. Tăng cường hoạt động của Trang Thông tin điện tử chính quyền cấp xã và các trang mạng xã hội (như Zalo, Facebook...) để tăng cường tương tác, hướng dẫn sử dụng DVC trực tuyến cho các tổ chức, cá nhân. Ngoài ra, kịp thời cập nhật thông tin và các dữ liệu về hồ sơ, TTHC liên quan đến DVC trực tuyến.

4. Kiện toàn và tăng cường hoạt động Tổ công nghệ số cộng đồng theo hướng thiết thực, hiệu quả (trẻ, hiểu biết công nghệ thông tin, có trách nhiệm với cộng đồng; hướng dẫn cụ thể).

5. Quan tâm ưu tiên bố trí nhân lực có trình độ chuyên môn nghiệp vụ về CNTT đảm nhiệm chức danh không chuyên trách cấp xã: Phụ trách Cải cách hành chính – Công nghệ thông tin theo Nghị quyết số 33/2023/NQ-HĐND ngày 07/12/2023 của HĐND tỉnh).

6. Tiếp tục quan tâm xem xét đầu tư mua sắm, nâng cấp trang thiết bị cho các phòng ban chuyên môn của huyện và UBND các xã, thị trấn đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chuyển đổi số hiện nay.

*** Kiến nghị, đề xuất:**

1. Đề nghị UBND tỉnh tiếp tục hoàn thiện giao diện Trang thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo hướng đơn giản, thuận lợi và dễ thao tác thực hiện TTHC. Có chế độ đãi ngộ đối với cán bộ, công chức phụ trách, chuyên trách CNTT, chính sách hỗ trợ kinh phí đối với hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng.

2. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức các lớp tập huấn trực tiếp và trực tuyến cho Tổ công nghệ số cộng đồng để phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn, buôn, tổ dân phố đã thành lập.

3. Đề nghị các đơn vị viễn thông trên địa bàn tiếp tục quan tâm nâng cấp hạ tầng viễn thông, internet, Wifi công cộng, mạng 4G đáp ứng nhu cầu triển khai giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công; phối hợp với Phòng VH&TT tổ chức phổ biến về lợi ích của việc sử dụng DVC trực tuyến, hướng dẫn lập và nộp hồ sơ TTHC trực tuyến và đăng ký sử dụng chữ ký số miễn phí cho đối tượng là học sinh tại các trường THPT, trung tâm GDTX-GDNN của huyện.

Trên đây là tham luận về khó khăn, vướng mắc và giải pháp cho thời gian đến trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại huyện M'Drắk, cảm ơn quý vị đại biểu đã lắng nghe.

Một lần nữa xin trân trọng kính chúc quý vị đại biểu sức khỏe, hạnh phúc và đón Tết cổ truyền Giáp Thìn, năm 2024 vui vẻ và an lành; chúc Hội nghị thành công tốt đẹp!

Xin trân trọng cảm ơn./.

