

Giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số, phục vụ người dân, doanh nghiệp

Tỉnh Lâm Đồng

Tỉnh Lâm Đồng xác định thủ tục hành chính có vai trò quan trọng trong đời sống xã hội, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp và đời sống nhân dân. Chính vì vậy, việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp là điều kiện cần thiết để tăng cường, củng cố mối quan hệ giữa nhà nước và nhân dân, tăng cường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương.

Để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tỉnh Lâm Đồng đã và đang thực hiện quyết liệt, đồng bộ việc rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa và tối ưu hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin; thường xuyên rà soát các quy định, thủ tục hành chính còn hiệu lực thi hành đảm bảo các điều kiện thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử nhằm đáp ứng, hoàn thành các chỉ tiêu theo Nghị quyết của Chính phủ và yêu cầu số hóa, chuyển đổi số, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp; triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ).

Với quan điểm “Lấy người dùng làm trung tâm trong việc cung cấp các thủ tục hành chính”, tỉnh đã đề ra lộ trình thực hiện cụ thể: Về phía cơ quan nhà nước là các nhiệm vụ để chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ công; về phía người dùng thì các dịch vụ công đang được nâng cấp để đơn giản, thân thiện, dễ sử dụng và tái sử dụng được các thông tin cần thiết mà người dùng đã cung cấp cho cơ quan nhà nước trong các lần thực hiện thủ tục hành chính trước đó. Đến nay, tỉnh đã triển khai một số giải pháp để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương cụ thể như sau:

Một là, Lâm Đồng mạnh dạn chuyển giao một số khâu trong giải quyết thủ tục hành chính cho khu vực ngoài ngân sách để hỗ trợ và cùng với khu vực công nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp. Năm 2019, tỉnh đã triển khai Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công cho Bưu điện trên địa bàn tỉnh. Qua đánh giá kết quả gần 01 năm triển khai Đề án thí điểm, tỉnh quyết định triển khai chính thức chuyển giao cho Bưu điện thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện. Kết quả là số lượng nhân sự giảm trong khi chất lượng phục vụ tại bộ phận Một cửa tăng.

Không còn tình trạng nhàn rỗi; không còn tình trạng so bì giữa công chức nhận nhiều hồ sơ với công chức nhận ít hồ sơ. Không còn rào cản giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan hành chính. Tách bạch giữa việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính với việc giải quyết thủ tục hành chính. Trên cơ sở những kết quả đạt được của Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công cho Bưu điện trên địa bàn tỉnh, năm 2021, tỉnh Lâm Đồng đã tiếp tục triển khai nhân rộng Đề án và tiến hành chuyển giao nhân viên Bưu điện đảm nhận thực hiện việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Hai là, hạ tầng công nghệ thông tin để cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh được quan tâm, thường xuyên được nâng cấp, bổ sung đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ công theo từng giai đoạn. Tỉnh đã phê duyệt Khung kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Lâm Đồng làm cơ sở cho tất cả các hệ thống thông tin trên địa bàn tỉnh triển khai theo lộ trình và có mức độ ưu tiên thích hợp với yêu cầu, điều kiện của tỉnh, trong đó có hệ thống Cổng dịch vụ công tỉnh Lâm Đồng. Ngay từ bước đầu triển khai, Cổng dịch vụ công của tỉnh được thiết kế tích hợp thống nhất giữa hai hệ thống một cửa điện tử và hệ thống dịch vụ công trực tuyến. Hệ thống được triển khai thống nhất từ cấp tỉnh tới cấp xã và giao Văn phòng UBND tỉnh vận hành, quản lý, định kỳ tổng hợp tình hình giải quyết thủ tục hành chính toàn tỉnh, kịp thời báo cáo lãnh đạo tỉnh. Tỉnh đã triển khai trực liên thông văn bản địa phương là trực kết nối, liên thông các hệ thống thông tin của tỉnh. Đến nay, thông qua trực này, Cổng dịch vụ công của tỉnh đã kết nối với hệ thống cung cấp lý lịch tư pháp, cơ sở dữ liệu doanh nghiệp, hệ thống của tổng Công ty Bưu điện Việt Nam và thông qua trực liên thông văn bản quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh đã kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia và cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Năm 2021, tỉnh đã bước đầu triển khai kho dữ liệu số hóa của địa phương.

Ba là, Tỉnh chú trọng, đẩy mạnh việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Trong đó, cơ quan, tổ chức, cá nhân tiến hành toàn bộ hoặc một số bước thực hiện của thủ tục hành chính, thủ tục giải quyết công việc bằng phương tiện điện tử. Để tối đa hóa các bước thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của tổ chức, cá nhân và cơ quan nhà nước, một trong những giải pháp then chốt là triển khai số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính. Tỉnh Lâm Đồng triển khai quyết liệt việc số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính ở cả 03 khâu: tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả, nhất là tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, tất cả dịch vụ công cấp tỉnh tại Trung tâm đều được triển khai số hóa cả 03 khâu. Thực tế triển khai cho thấy việc sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính là giải pháp tốt nhằm nâng cao chất lượng phục vụ,

tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số; tiết kiệm chi phí khi tiếp nhận hồ sơ và trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính (trước đó) mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đó được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ và đáp ứng được yêu cầu; rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Bên cạnh các kết quả đạt được, tại tỉnh Lâm Đồng, người dân vẫn còn khá e dè trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Nguyên nhân có thể kể đến như: rào cản về thói quen, tâm lý của người dân, muốn được đến trực tiếp để được hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; rào cản về thiết bị: không phải người dân nào cũng có đủ thiết bị (điện thoại thông minh, laptop...) có thể kết nối và thao tác trên máy nhằm thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hạ tầng công nghệ thông tin ở một số đơn vị cấp xã (nhất là vùng sâu, vùng xa) chưa đáp ứng yêu cầu triển khai dịch vụ công trực tuyến; quy trình thực hiện thủ tục hành chính còn phức tạp; việc tuyên truyền, phổ biến về lợi ích dịch vụ công vẫn còn nhiều hạn chế.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới, tỉnh tập trung một số thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, đẩy mạnh cải cách nội bộ trong các cơ quan nhà nước về cải cách thủ tục hành chính, tiếp tục phát huy kết quả đạt được và triển khai các nội dung đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh như: tiếp tục nâng cấp hệ thống Cổng dịch vụ công của tỉnh; triển khai giai đoạn tiếp theo của Kho số hoá; thực hiện số hoá hồ sơ, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia; chuẩn hoá, đồng bộ dữ liệu theo thời gian thực với hệ thống đánh giá giải quyết thủ tục hành chính của Chính phủ; rà soát, nâng cấp, trang bị hạ tầng công nghệ thông tin nhất là ở các đơn vị cấp xã ở vùng sâu, vùng xa.

Thứ hai, tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến: đổi mới, đa dạng các hình thức tuyên truyền, tuyên truyền trên mạng xã hội để tác động trực tiếp đến giới trẻ và từ đó thêm một kênh thông tin để đưa lợi ích của sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến từng hộ gia đình. Tại các bộ phận một cửa của các huyện, thành phố cần cung cấp các màn hình giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến, chính sách khuyến khích để người dân trong khi chờ đợi giải quyết thủ tục hành chính có thể xem và biết về các dịch vụ công trực tuyến.

Thứ ba, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến để thay đổi thói quen của công dân trong việc sử dụng dịch vụ công thông qua Trung tâm phục vụ hành chính công, các Tổ công nghệ số cộng đồng để cung cấp cho người dân, doanh nghiệp những thông tin trực tuyến, dần dần từ bỏ phương thức liên hệ kiểu cũ với cơ quan nhà nước. Vận động các doanh nghiệp cùng vào cuộc để hỗ trợ đào tạo, nâng cao kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, internet cho người dân; hỗ trợ máy tính; điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ. Hợp tác với các doanh nghiệp như Bưu điện, ngân hàng để hỗ trợ triển khai dịch vụ công trực tuyến như chuyển trả kết quả qua Bưu điện, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, ...

Cuối cùng, phối hợp, chủ động triển khai kết nối liên thông các cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Cổng dịch vụ công của tỉnh trên cơ sở hướng dẫn của các cơ quan trung ương về mở dữ liệu, chia sẻ dữ liệu, chuẩn hoá mẫu đơn, tờ khai.