

THAM LUẬN

NÂNG CAO HIỆU QUẢ CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN ĐẨY MẠNH CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐỂ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN SỐ Ở TỈNH BÌNH PHƯỚC

Thời gian qua trên cơ sở nhận thức sâu sắc về mục đích, ý nghĩa của việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thực hiện các chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, tỉnh Bình Phước đã có nhiều chỉ đạo quyết liệt để triển khai thực hiện công tác này và đạt được một số kết quả bước đầu.

1. Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo

Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh đã ban hành Nghị quyết 04-NQ/TU ngày 18/5/2021 về chuyển đổi số với mục tiêu đến năm 2025, cơ bản hình thành chính quyền số, nền kinh tế số và xã hội số trên địa bàn tỉnh Bình Phước. Các giao tiếp giữa chính quyền và người dân, doanh nghiệp đều diễn ra trên không gian mạng.

Gần đây, Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Chỉ thị số 16/-CT/TU ngày 25/6/2022 về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh với mục tiêu: *“Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính; 100% thủ tục hành chính từ khâu tiếp nhận và trả kết quả phải được số hóa và xử lý trên môi trường mạng...”*.

UBND tỉnh cũng ban hành kịp thời các kế hoạch triển khai theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số và Tỉnh ủy. Trong đó, tập trung triển khai Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ về phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử, chú trọng việc triển khai 25 dịch vụ công thiết yếu và Quyết định số 27 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số về ban hành kế hoạch hoạt động năm 2022.

2. Thực trạng cung cấp dịch vụ công từ đầu năm 2022 và các giải pháp chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh.

Những tháng đầu năm 2022, số dịch vụ công mức 3, 4 của tỉnh là 1.651 dịch vụ, chiếm 87,5% tổng số dịch vụ công đang cung cấp. Tuy nhiên chỉ có 449 dịch vụ công phát sinh hồ sơ chiếm 27,2%; Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến *các tháng đầu năm* chỉ đạt 21,62%. Hai chỉ tiêu chủ yếu này đạt rất thấp so với mục tiêu Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số đề ra trong kế hoạch hoạt động năm 2022. Nguyên nhân là do các cấp, các ngành, địa phương thiếu quyết liệt, chưa sâu sát; thiếu những giải pháp tích cực để triển khai thực hiện; công tác tuyên truyền, vận động người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế. Người dân vẫn còn thói quen nộp hồ sơ giấy tại các bộ phận một cửa.

Để khắc phục những hạn chế nêu trên, tạo nền nếp cho cả người dân và cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch

số 170/KH-UBND ngày 01/6/2022 phát động triển khai Chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm từ ngày 01/6/2022 đến ngày 31/8/2022. Mục đích của Chiến dịch là “*Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; Đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển Chính quyền số*” với 5 mục tiêu cụ thể là: (1) Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ đạt 80%; (2) Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến đạt 50%; (3) Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%; (4) Tỷ lệ báo cáo của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trực tuyến đạt 50%; (5) 100% hồ sơ, thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn, không có hồ sơ quá hạn giải quyết.

UBND tỉnh đã giao các chỉ tiêu này đến từng cơ quan nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện, triển khai 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ; UBND cấp huyện sẽ tiếp tục giao chỉ tiêu đến các phòng, ban và UBND cấp xã. Với quan điểm được thống nhất, *Trong và sau Chiến dịch này, Hệ thống tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công phải nâng cao tính chuyên nghiệp, hiện đại; phải đi từng bước vững chắc với lộ trình phù hợp.*

Những kết quả bước đầu: Qua 2 tháng triển khai (từ ngày 01/6/2022 đến ngày 29/7/2022), đã có những kết quả khá tích cực trong việc thực hiện các mục tiêu đã đề ra, đó là: Tỷ lệ xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tăng từ 21,6% lên 96,9% (*cấp tỉnh, từ 82,89% lên 99,93%; Văn phòng Đăng ký đất đai từ 15,13% lên 76,7%; cấp huyện từ 49,94% lên 99,90%; cấp xã từ 87% lên 98,79%*); Tỷ lệ hồ sơ quá hạn giảm từ 2,9% xuống còn 0,5%. Song song đó, tất cả các mục tiêu khác của Kế hoạch như Tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến; công tác triển khai Hệ thống báo cáo; hướng dẫn, hỗ trợ người dân đăng ký tài khoản Cổng dịch vụ công Quốc gia; triển khai thanh toán trực tuyến phí, lệ phí sử dụng dịch vụ công đã có những chuyển biến đáng kể.

Hiện nay, Cổng dịch vụ công của tỉnh có 1.476 dịch vụ công kết nối, công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (*xếp thứ 01/63 theo ghi nhận của Cổng dịch vụ công Quốc gia*). Việc thực hiện cấp bản sao điện tử từ sổ gốc, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính cũng được chú trọng đến hết ngày 31/7/2022 đã tiếp nhận 50.514 hồ sơ; đã thực hiện hoàn thành 48.119 hồ sơ. *Tỉnh là địa phương đầu tiên trong cả nước được Bộ Công an cho phép kết nối, chia sẻ, khai thác, sử dụng dịch vụ xác thực thông tin công dân trên Cổng dịch vụ công. Đối với việc triển khai 25 dịch vụ công thiết yếu ưu tiên thực hiện trong năm 2022, tỉnh đã hoàn thành tích hợp ... dịch vụ công.*

Tỉnh cũng đã triển khai thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trong lĩnh vực đất đai. Từ đầu năm đến nay, toàn tỉnh thực hiện thanh toán trực tuyến phí và lệ phí 2.041 giao dịch với số tiền hơn 450 triệu đồng; thanh toán nghĩa vụ tài chính 42.552 giao dịch với số tiền hơn 330 tỷ đồng.

Toàn tỉnh đã thành lập 111 tổ công nghệ cộng đồng cấp xã với 1.080 thành viên, 845 tổ công nghệ cộng đồng thôn, ấp với 5.426 thành viên. Triển khai tập huấn việc thao tác các chức năng trên các app VNEID, Bình Phước Today, Cổng dịch vụ công Quốc gia cũng như Cổng dịch vụ công của tỉnh, góp phần tạo chuyển biến tích cực trong triển khai dịch vụ công trực tuyến đến từng người dân, hộ gia đình.

Qua tính toán, trong giai đoạn từ 19/5/2021 đến 30/6/2022, tổng chi phí tiết kiệm toàn tỉnh từ việc ứng dụng công nghệ số khoảng 77,7 tỷ đồng, trong đó: chi phí tiết kiệm do nộp hồ sơ trực tuyến thay cho nộp trực tiếp khoảng 30,4 tỷ đồng, chi phí tiết kiệm do gửi nhận văn bản điện tử khoảng 40,5 tỷ đồng, chi phí tiết kiệm họp qua Hội nghị truyền hình khoảng 5,7 tỷ đồng.

3. Một số kinh nghiệm bước đầu

Thứ nhất, *bám sát, quán triệt và thực hiện nghiêm các chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số*, sự chỉ đạo quyết liệt, đồng bộ từ tỉnh tới cơ sở, sự huy động vào cuộc của các hệ thống chính trị, đặc biệt là vai trò của người đứng đầu chính quyền các cấp trong tỉnh, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị để chỉ đạo, cụ thể hóa các nhiệm vụ chuyển đổi số tại địa phương.

Thứ hai, quán triệt, thống nhất về nhận thức và hành động đối với đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang... luôn gương mẫu tiên phong đi đầu, tích cực tham gia và tuyên truyền vận động, hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

Thứ ba, tổ chức giao chỉ tiêu cụ thể cho từng đơn vị, địa phương; thường xuyên đánh giá, sơ kết, tổng kết kịp thời theo giai đoạn triển khai với hình thức phù hợp như điểm tin và chỉ đạo hàng ngày trên Group Zalo, sơ kết theo giai đoạn bằng hình thức họp trực tuyến đến cấp xã để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, đề ra các giải pháp phù hợp, tạo sự chuyển biến trong từng lộ trình thích hợp.

Thứ tư, nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền với nhiều hình thức phong phú, đa dạng. Tập trung vào những thành phần dễ tiếp cận với công nghệ số, tận dụng mạng xã hội để truyền thông như các nhóm Zalo các thôn, ấp, khu phố.

4. Khó khăn, kiến nghị

- Việc triển khai đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia còn khó khăn do người dân chưa đăng ký số điện thoại đúng trên hệ thống quản lý của các nhà mạng. UBND tỉnh đã yêu cầu các nhà mạng di động Vinaphone, Viettel, Mobifone tích cực hỗ trợ người dân đăng ký SIM chính chủ và tài khoản.

Do vậy, đề nghị Cổng dịch vụ công Quốc gia cung cấp thường xuyên số liệu tài khoản đã đăng ký thành công *theo từng địa phương* để các địa phương nắm bắt kịp thời *phục vụ* chỉ đạo, điều hành.

- Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa tiếp nhận hồ sơ kết quả của dịch vụ công Chứng thực điện tử mà vẫn yêu cầu bản sao có công chứng, chứng thực bản giấy. Do vậy, đề nghị các bộ ngành trung ương quan tâm chỉ đạo thực hiện đồng bộ, thống nhất chung cho tất cả các tổ chức, cá nhân thực hiện./.