

Bình Phước, ngày 05 tháng 8 năm 2022

THAM LUẬN
VỀ KINH NGHIỆM, CÁCH LÀM HAY TRONG VIỆC TRIỂN KHAI,
THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

Được sự phân công của Ban tổ chức, UBND tỉnh Bình Phước báo cáo tham luận về kinh nghiệm trong việc triển khai, thực hiện dịch vụ công trên địa bàn tỉnh như sau:

1. Công tác triển khai thực hiện

Ngay sau Hội nghị trực tuyến triển khai Đề án 06/CP của Chính phủ, UBND tỉnh Bình Phước đã ban hành ngay Kế hoạch và thành lập Tổ công tác do Chủ tịch UBND tỉnh làm Tổ trưởng để triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh; đồng thời, đã ban hành trên 30 văn bản nhằm cụ thể hóa các chỉ đạo của Chính phủ phù hợp với tình hình thực tế địa phương để chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành và địa phương tổ chức triển khai thực hiện, với tinh thần:

(1) Huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, đặc biệt là vai trò của người đứng đầu các cấp;

(2) Thành lập Ban chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh và các Tổ công tác triển khai Đề án 06/CP, Tổ chuyển đổi số cộng đồng từ tỉnh tới các thôn/ấp với 998 Tổ công tác, 6.731 thành viên, thông qua các Tổ công tác này sẽ đưa nền tảng số, kỹ năng, công nghệ số đến người dân, doanh nghiệp, thúc đẩy chuyển đổi số mạnh mẽ tại địa phương;

(3) Đồng thời, xác định việc triển khai thành công các nhiệm vụ của Đề án 06/CP sẽ là yếu tố quyết định, đảm bảo sự thành công của chuyển đổi số tại địa phương, với điểm nhấn là cung cấp các dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là 25 dịch vụ công thiết yếu để phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

Ngày 01/6/2022, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 170/KH-UBND về *triển khai chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm* “Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; Đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển chính quyền số” từ ngày 01/6/2022 đến 31/8/2022, gắn với các nhiệm vụ, tiện ích trong việc triển khai Đề án 06/CP, đề ra các chỉ tiêu cụ thể: (1) nâng cao tỷ lệ Dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ lên 80%; (2) tỷ lệ Dịch vụ công được xử lý trực tuyến 50%; (3) tỷ lệ số hóa và giải quyết các thủ tục hành chính đạt 100%; (4) không để hồ sơ chuyển qua trạng thái quá hạn...

2. Những kết quả nổi bật đạt được:

(1) Hệ thống Công dịch vụ công của tỉnh đã được các Cục nghiệp vụ (A05, A06 - Bộ Công an) kiểm tra đảm bảo an ninh, an toàn và đã kết nối với Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư Bộ Công an; 125 tổ chức, 513 cá

nhân đã được Bộ Công an tạo lập tài khoản sử dụng dịch vụ xác thực thông công dân để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

(2) *Số lượng Dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên các Cổng dịch vụ công rất cao:* tại địa phương đã rà soát, cung cấp **1.784** dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh; **1.476** dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia (*đứng thứ nhất toàn quốc*).

(3) **22/25** Dịch vụ công thiết yếu đã được tích hợp mức độ 4; **03** Dịch vụ công thiết yếu còn lại được tích hợp mức độ 3, đảm bảo tiến độ và yêu cầu của Đề án 06/CP.

(4) *Việc tuyên truyền, hướng dẫn công dân đăng ký, sử dụng và giải quyết các dịch vụ công trực tuyến tại địa phương đã đạt một số kết quả quan trọng, điển hình như:*

- Số lượng công dân trên địa bàn đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia tăng đột biến: từ 01/6/2022 đến nay, đạt **2.406** tài khoản.

- Tỷ lệ Dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ tăng từ **27,2%** trước ngày 01/6/2022 lên trên **99%** ngày 25/7/2022 (tăng **71,8%**, vượt chỉ tiêu đề ra **19%**), cụ thể: cấp tỉnh đạt 100%, cấp huyện đạt 99,46%, cấp xã đạt 99%.

- Tỷ lệ Dịch vụ công được xử lý trực tuyến tăng từ **21,62%** trước ngày 01/6/2022 lên **99%** ngày 25/7/2022 (tăng **77,38%**, vượt chỉ tiêu đề ra **49%**), cụ thể: cấp tỉnh đạt 99,93%, cấp huyện đạt 99,90%, cấp xã đạt 98,79%.

- Số lượng Hồ sơ đăng ký sử dụng Dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công của tỉnh tăng cao, tỷ lệ hồ sơ quá hạn giảm xuống dưới 0,5%, cụ thể: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đã tiếp nhận: **89.170** hồ sơ, đã và đang giải quyết: **88.972** hồ sơ; trễ hạn **198** hồ sơ (chiếm khoảng 0,5%).

Với kết quả trên, Tỉnh Bình Phước ⁽¹⁾ *là đơn vị đầu tiên trên toàn quốc chính thức được Bộ Công an cho phép kết nối, triển khai dịch vụ xác thực thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;* ⁽²⁾ *là đơn vị dẫn đầu trong việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia (với 1.476 dịch vụ);* ⁽³⁾ *các cấp các ngành và địa phương có sự chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động; người dân, doanh nghiệp tích cực hưởng ứng tham gia đăng ký, sử dụng dịch vụ công thúc đẩy chuyển đổi số mạnh mẽ tại địa phương.*

3. Về kinh nghiệm trong triển khai, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến

Thứ nhất, phải có sự chỉ đạo quyết liệt, đồng bộ từ tỉnh tới cơ sở (thôn/ấp), sự huy động vào cuộc của các hệ thống chính trị cùng chuyển động, đặt biệt là ⁽¹⁾ *vai trò của người đứng đầu các cấp, các ngành, UBND 03 cấp trong chỉ đạo, cụ thể hóa các nhiệm vụ chuyển đổi số tại địa phương;* ⁽²⁾ *vai trò tham mưu của các ngành trọng yếu, then chốt như: Văn phòng UBND, Công an tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông trong theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số;* ⁽³⁾ *thường xuyên quán triệt, thống nhất về nhận thức và hành động đối với đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang... trong toàn tỉnh luôn gương mẫu tiên phong đi*

đầu, tích cực tham gia vào các nhiệm vụ và 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 Hội giao ban (Ban chỉ đạo chuyển đổi số, Tổ công tác các cấp cùng với các sở, ban, ngành của tỉnh) để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, đề ra các giải pháp phù hợp với từng địa phương, từng nhiệm vụ và từng giai đoạn cụ thể, tạo sự chuyển biến, hiệu quả hoạt động.

Thứ ba, phối hợp, hợp nhất Tổ công tác chuyển đổi số và Tổ công tác triển khai Đề án 06/CP tại cơ sở để phát huy tối đa hiệu quả hoạt động 02 Tổ công tác này nhằm nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân trên địa bàn cơ sở 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 tuyên truyền phong phú, đa dạng, vận dụng sáng tạo, linh hoạt: ⁽¹⁾ Về đối tượng: tập trung vào đối tượng dễ tiếp cận với công nghệ số như: học sinh, giáo viên, cán bộ, công dân làm việc trong lĩnh vực công nghệ, viễn thông, ngân hàng...; ⁽²⁾ Về nội dung: tập trung vào những tiện ích của các dịch vụ công trực tuyến mang lại, các ứng dụng như VNEID, Bình Phước Today...; ⁽³⁾ Ứng dụng hiệu quả, hiệu ứng tuyên truyền của các trang mạng, ứng dụng mạng xã hội như Zalo, facebook; ⁽⁴⁾ Thành lập các group trên Zalo, facebook để chia sẻ kinh nghiệm, loan tỏa nhanh các nội dung, định hướng đối tượng tuyên truyền...

Thứ năm, vận động có hiệu quả sự chung tay, góp sức của các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân trên địa bàn để bố trí các điểm truy cập Internet miễn phí đặt tại các khu vực phù hợp như: Bộ phận một cửa cấp xã; nhà văn hóa các thôn, ấp, bưu điện... (toàn tỉnh đã bố trí được trên 200 điểm truy cập), để phục vụ người dân tiếp cận, truy cập, đăng ký, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Bên cạnh đó, cần bố trí lực lượng đoàn viên, hội viên tại các điểm truy cập Internet miễn phí để tuyên truyền, hướng dẫn công dân đăng ký tài khoản, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến và yêu cầu các nhà mạng, doanh nghiệp viễn thông (Viettel, Mobifone, Vinafone...) bố trí nhân lực hỗ trợ công dân đăng ký thuê bao đi động chính chủ và đăng ký tài khoản dịch vụ công.

Thứ sáu, chỉ đạo các ngành có liên quan nghiên cứu tham mưu, đề xuất đầu tư trang thiết bị, nâng cấp hạ tầng, hoàn thiện hệ thống thông tin tại địa phương để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chuyển đổi số: ⁽¹⁾ nâng cấp, mở rộng đầu tư hạ tầng Công nghệ thông tin; ⁽²⁾ đầu tư trang thiết bị cho Hệ thống dịch vụ công của tỉnh; ⁽³⁾ chủ động nghiên cứu phát triển các ứng dụng mạng xã hội tại địa phương như: ứng dụng Bình Phước Today để người dân tiếp cận, cập nhật các tin tức, chỉ đạo của UBND tỉnh...

Với những kết quả đạt được, trong thời gian tới UBND tỉnh Bình Phước sẽ tiếp tục duy trì và đẩy mạnh hơn nữa việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, hoàn thành tốt các nhiệm vụ của Đề án 06/CP để đem lại những lợi ích, sự thuận tiện nhất cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn, thúc đẩy chuyển đổi số tại địa phương./.