

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC CỦA BAN CHỈ ĐẠO CHUYỂN ĐỔI SỐ
TỈNH THÁI NGUYÊN

BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

Tuần 29/2022

Tài liệu tham khảo về Chuyển đổi số

Số: 10/BC-BCĐCĐS

Ngày 21 tháng 7 năm 2022

DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đang tác động mạnh mẽ, Chính phủ Việt Nam xác định Chính phủ số phải lấy người dân làm trung tâm; sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ số chính là thước đo chính xác nhất, xây dựng chính phủ điện tử, hướng tới chính phủ số, xã hội số và nền kinh tế số là một trong những ưu tiên hàng đầu để tạo ra nền móng vững chắc cho việc chuyển đổi số toàn diện trong giai đoạn 2021-2030. Việc ứng dụng 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. Sử dụng DVCTT giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân; đặc biệt là tránh được tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ công quyền; tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính... góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Thực hiện Quyết định số 27/QĐ-UBQGCDT ngày 15/3/2022 về việc Ban hành Kế hoạch hành động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2022 (mục tiêu năm 2022: tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến đạt 50%);

Nghị quyết số 01/NQ-TU ngày 31/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Thái Nguyên về Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2021-2025 định hướng đến năm 2030 (mục tiêu cơ bản đến năm 2025: trên 90% tổng số hồ sơ công việc tại cấp tỉnh; trên 80% tổng số hồ sơ công việc tại cấp huyện và trên 60% tổng số hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng, trừ những hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật Nhà nước); Quyết định số 793/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc giao chỉ tiêu hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 4 cho các sở, ban, ngành địa phương năm 2022 (giao chỉ tiêu năm 2022: tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến mức độ 4 cho các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2022 phải đạt từ 55% trở lên), thời gian qua, các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh đã nỗ lực cung cấp các dịch vụ số, đặc biệt là các DVCTT mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Nguyên để cung cấp thông tin và DVCTT cho người dân và doanh nghiệp.

Một số kết quả triển khai thực hiện:

Đến nay, tỉnh Thái Nguyên hoàn thành cung cấp 100% thủ tục hành chính (1.231 thủ tục) đủ điều kiện lên mức độ 4 cung cấp trên cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên (địa chỉ <http://dichvucong.thainguyen.gov.vn>) trong đó có 1.072 DVCTT cấp tỉnh, 115 DVCTT cấp huyện và 44 DVCTT cấp xã. Tích hợp và cung cấp 1.036 DVCTT tỉnh Thái Nguyên lên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <http://dichvucong.gov.vn> để phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Tình hình xử lý hồ sơ trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đến ngày 18/7/2022 đã tiếp nhận 505.637 hồ sơ; đã xử lý 460.587 hồ sơ; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 99,66%. Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến mức độ 4 tính đến ngày 18/7/2022 cả tỉnh đạt 67,8%, tăng 19,1% so với thời điểm tháng 4/2022 khi UBND tỉnh chưa ban hành Quyết định 793/QĐ-UBND về việc giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến mức độ 4 cho các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2022 phải đạt từ 55% trở lên.

Thực hiện hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại văn bản số 9318/VPCP-KSTT ngày 21/12/2021 về việc hướng dẫn Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) đã phối hợp với các Sở, ngành, địa phương và Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện cấp mới, sửa đổi thông tin đạt 6150 chữ ký số chuyên dùng Chính phủ cho các đơn vị, địa phương.

Bảo đảm trang bị 100% chữ ký số chuyên dùng Chính phủ cho cán bộ một cửa và cán bộ tham gia giải quyết thủ tục hành chính. Cùng với đó, để tạo thuận tiện cho người dân trong sử dụng các thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh cung cấp, đồng thời vẫn đảm bảo tính toàn vẹn, tính xác thực và tính chống chối bỏ của dữ liệu khi được ký số, Sở TT&TT Thái Nguyên đã phối với Trung tâm Chứng thực điện tử quốc gia, Bộ TT&TT và các Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng (CA công cộng) triển khai tích hợp giải pháp ký số từ xa trên Cổng DVCTT của tỉnh. “Thái Nguyên chính là một trong các tỉnh, thành phố tiên phong đi đầu và bước đầu triển khai thí điểm thành công trong việc tích hợp dịch vụ Chứng thực Chữ ký số theo mô hình ký số từ xa vào Cổng DVCTT của tỉnh”.

Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, từ ngày 1/6/2022 hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên đã hoàn thành tích hợp chức năng số hóa hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống. Triển khai theo hướng dẫn tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, cụ thể:

- + Từ 01/6/2022, 100% hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh tại cấp tỉnh được số hóa

- + Từ 01/8/2022, 100% hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh tại cấp huyện được số hóa.

- + Từ 01/12/2022, 100% hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh tại cấp xã được số hóa.

Sở TT&TT cũng đang phối hợp với các đơn vị liên quan hoàn thiện lại các hệ thống: Một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên sẵn sàng các biểu mẫu xác thực khi kết nối, khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Phối hợp với Trung tâm Hành chính công tổ chức chức tập huấn hướng dẫn quy trình số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC cho cán bộ một cửa, cán bộ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính để phục vụ đáp ứng tiến độ triển khai.

Mặc dù đã đạt được những kết quả rất quan trọng, tuy nhiên tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến mức độ 4 chưa đồng đều. Ở một số sở, ngành, địa phương tỷ lệ khá cao, trong khi cũng có những sở, ngành, địa phương tỷ lệ vẫn thấp hơn 55% so với nhiệm vụ UBND tỉnh giao theo Quyết định 793/QĐ-UBND; Nhận thức của một bộ phận lãnh đạo, công chức chưa đầy đủ về tầm quan trọng của việc

cung cấp DVCTT mức độ cao; Nhiều thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phức tạp nên chưa thể áp dụng hoàn toàn trên môi trường mạng; Việc xây dựng các cơ sở dữ liệu có quy mô quốc gia và việc xác thực, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các bên liên quan còn nhiều hạn chế; Công tác tuyên truyền, phổ biến về các DVCTT vẫn còn chưa thực sự hiệu quả dẫn đến người dân, doanh nghiệp chưa biết, chưa hiểu rõ và gặp khó khăn trong việc tiếp cận DVCTT; Trình độ, kiến thức công nghệ thông tin của người dân, doanh nghiệp chưa cao, chưa mạnh dạn thay đổi thói quen trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số cùng với tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện, mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT; Thông tin khai báo của người dân, doanh nghiệp còn chưa chính xác dẫn tới khó khăn trong quá trình thụ lý hồ sơ. Bên cạnh đó, do khó khăn về chỉ tiêu biên chế, nên một số ngành, đơn vị chưa có cán bộ chuyên trách về công nghệ thông tin. Hiện nay, cán bộ được giao nhiệm vụ làm công tác này đa số là kiêm nhiệm, do vậy còn hạn chế về kinh nghiệm trong tham mưu, triển khai, đặc biệt là hạn chế trong việc hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT mức độ 4.

Nhiệm vụ, giải pháp:

Để việc vận hành, khai thác hệ thống một cửa điện tử và DVCTT của tỉnh bảo đảm hiệu quả, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tăng sức cạnh tranh của tỉnh, giữ vững và nâng cao chỉ số cải cách hành chính các sở, ngành, địa phương, Sở TT&TT đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp như sau:

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền nâng cao nhận thức về lợi ích khi tham gia sử dụng DVCTT mức độ 4.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Quy định mức thu lệ phí đối với hoạt động cung cấp DVCTT mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

- Ban hành danh mục DVCTT toàn trình trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng (thay thế Quyết định số 402/QĐ-UBND ngày 19/02/2021 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc công bố danh mục DVCTT mức độ 4 các cơ quan nhà nước tỉnh Thái Nguyên).

- Tăng cường hiệu quả hoạt động của 2.255 Tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn toàn tỉnh để tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng các nền tảng số, trong đó có DVCTT mức độ 4.

- Tăng cường sử dụng, giải pháp ký số từ xa vào Công dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên để tạo điều kiện cho người dân trong việc đăng ký, sử dụng chữ ký số khi tham gia thực hiện các thủ tục hành chính (do Trung tâm chứng thực điện tử quốc gia - Bộ Thông tin và Truyền thông đã triển khai).

- Các cấp chính quyền quan tâm đầu tư trang thiết bị cần thiết tại bộ phận “Một cửa” cấp huyện, xã để hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến; phục vụ nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời cần quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức gương mẫu sử dụng DVCTT và tích cực hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 4.

- Tiếp tục thực hiện hiệu quả Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 18/02/2022 và hệ thống các văn bản chỉ đạo, triển khai của UBND tỉnh. Trong đó chú trọng triển khai kết nối, khai thác hiệu quả cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giảm giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các DVCTT.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả sử dụng DVCTT của các sở, ngành, địa phương. Đồng thời cấp tài khoản quản trị cho lãnh đạo các sở, ngành, địa phương để chủ động nắm bắt tình hình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình để có giải pháp kịp thời tháo gỡ khó khăn.

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG