

Một số giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn

Theo quy định tại khoản 5, Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng thì *“Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng”*.

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến là khâu quan trọng trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính, xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử. Thực hiện dịch vụ công trực tuyến không chỉ giúp người dân tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại mà còn giúp các cơ quan nhà nước giải quyết công việc một cách nhanh chóng, khoa học, tăng tính minh bạch, công khai và nâng cao tinh thần trách nhiệm, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tránh sự phiền hà, những nhiễu của công chức thực thi công vụ.

Trước đây, theo quy định của Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước thì dịch vụ công trực tuyến được chia làm 04 mức độ. Từ ngày 15/8/2022, thực hiện quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, *“Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ như sau:*

a. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

b. Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định tại điểm a khoản 1 Điều này.

Cơ quan nhà nước ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng trừ trường hợp tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ phải hiện diện tại cơ quan nhà nước hoặc cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật”.

Tập trung chỉ đạo nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT bảo đảm thực chất, hiệu quả, đồng thời nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ, công chức nhằm thúc đẩy quá trình CCHC, phấn đấu hoàn thành các mục tiêu Kế hoạch hành động số 02-CTr/ĐU ngày 05/02/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ xã Thanh Định về việc thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 31/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên

giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 27/11/2021 của UBND xã thực hiện Chương trình chuyển đổi số xã Thanh Định, giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

Mục tiêu cụ thể:

- *Giao chỉ tiêu thực hiện cung cấp DVCTT toàn trình, tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình trên địa bàn xã năm 2023 như sau: 100% tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp DVCTT toàn trình, 55% tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình.*

** Giải thích cụ thể như sau:*

+ 100% tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp DVCTT toàn trình: Tỷ lệ được tính trên số TTHC đủ điều kiện cung cấp DVC toàn trình. Tỷ lệ = Tổng số TTHC đủ điều kiện và đã được cung cấp DVC toàn trình/Tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp DVC toàn trình. Căn cứ điểm c, mục 2 phần Mục tiêu tại Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023 (ban hành theo Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 của Chủ tịch Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số)

+ 55% tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình: Tỷ lệ được tính đối với TTHC được cung cấp DVC toàn trình, Tỷ lệ = Tổng số hồ sơ thực hiện trực tuyến toàn trình/Tổng số hồ sơ. Căn cứ mục điểm e, Mục 2 Chính phủ số, phần Mục tiêu tại Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã sử dụng DVCTT trong các giao dịch, đồng thời tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

Giải pháp:

Phối hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

- Thường xuyên rà soát, bổ sung các TTHC đủ điều kiện triển khai DVCTT toàn trình vào Danh mục DVCTT toàn trình trên địa bàn xã báo cáo, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt thực hiện nhằm bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn trình.

- Thực hiện tốt công tác rà soát, đánh giá TTHC, đơn giản hóa TTHC, chuẩn hóa hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Thực hiện tốt công tác phối hợp với UBND huyện, Sở Thông tin và Truyền

thông Thái Nguyên và các đơn vị liên quan trong việc xây dựng, kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu về dân cư, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin của đơn vị đảm bảo đường truyền Internet hoạt động ổn định, đáp ứng nhu cầu người dân và doanh nghiệp trong việc truy cập, khai thác và sử dụng DVCTT; triển khai các biện pháp để cung cấp thông tin, khuyến khích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến; giải đáp kịp thời thắc mắc trong quá trình thực hiện các TTHC; theo dõi thông tin về tình trạng tiếp nhận, xử lý, trả kết quả TTHC thông qua các chức năng thông báo tự động trên hệ thống.

Tăng cường hướng dẫn sử dụng DVCTT

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc nâng cao chất lượng DVCTT, đồng thời nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về hiệu quả, lợi ích của việc sử dụng DVCTT.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng DVCTT với nhiều hình thức đa dạng, ngắn gọn, dễ hiểu như: tài liệu giấy, hình ảnh minh họa, video hướng dẫn...đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, Trang thông tin điện tử của xã.

- Lồng ghép vào các hoạt động của tổ Công nghệ số cộng đồng tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt, nắm bắt kỹ năng sử dụng thành thạo các nền tảng số, ứng dụng số cơ bản như: Định danh điện tử cá nhân, bảo hiểm xã hội, sổ sức khỏe điện tử, thực hiện DVCTT trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên và Cổng dịch vụ công quốc gia.

Thêm vào đó, để thực hiện dịch vụ công trực tuyến có hiệu quả, chính quyền địa phương cần tích cực và đưa vào hoạt động các Tổ chuyên đổi số cộng đồng góp phần hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến.

Trong thời đại cách mạng công nghiệp lần thứ tư, cung cấp dịch vụ công trực tuyến là một trong những yêu cầu mang tính khách quan không chỉ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước mà còn góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính theo hướng tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động. Do vậy, để nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến cần sự chỉ đạo quyết liệt của các cấp, các ngành, các tổ chức, địa phương, sự chung tay vào cuộc của hệ thống chính trị cơ sở. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và ứng dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ, đẩy mạnh việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo mục tiêu đã đặt ra tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ./.