

THỪA THIÊN HUẾ ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GẮN VỚI XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN SỐ

TRẦN MINH LONG*

1. Kế hoạch triển khai cải cách thủ tục hành chính gắn với xây dựng chính quyền số của Thừa Thiên Huế

Thực hiện Kế hoạch số 222/KH-UBND ngày 21/10/2020 của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Thừa Thiên Huế về triển khai chương trình chuyển đổi số (CDS) đến năm 2025, trong đó tập trung vào 3 trụ cột, gồm: phát triển chính quyền số (CQS); xây dựng xã hội số; phát triển kinh tế số trong các ngành, lĩnh vực. Xác định rõ nội dung, nhiệm vụ, tỉnh đã tích cực triển khai các giải pháp, ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) nhằm đẩy nhanh quá trình thực hiện chương trình CDS theo lộ trình đề ra. Đến nay, tỉnh cũng đang hoàn thiện các thể chế về CDS và nền tảng phát triển chính quyền điện tử, CQS. Đặc biệt, từng bước hoàn thiện và tích hợp, liên thông các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, tiến hành số hóa dữ liệu tại các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh và hạ tầng kết nối, hạ tầng kỹ thuật, bảo đảm an ninh mạng.

Ngày 27/12/2021, UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Chỉ thị số 29/CT-UBND về đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC) gắn với CQS, dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh. Chỉ thị nêu rõ: chủ động xây dựng, hoàn thiện và phát triển CQS, nền kinh tế số và xã hội số của ngành, đơn vị, địa phương mình trong giai đoạn 2021 - 2025 với mục tiêu: “4 không” và “một có”. Đổi mới phương thức

làm việc, phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp (DN) làm trung tâm, lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo quan trọng trong phát triển CQS; bảo đảm gắn kết chặt chẽ, đồng bộ ứng dụng CNTT, xem đây là công cụ hữu hiệu hỗ trợ, thúc đẩy CCHC.

Xây dựng các kế hoạch và đẩy mạnh triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao, như: Kế hoạch CCHC giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch thực hiện CCHC gắn với CQS, dịch vụ đô thị thông minh hàng năm; Chương trình CDS đến năm 2025; Đề án “Phát triển dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh đến năm 2020 định hướng đến năm 2025”; Chương trình CDS của tỉnh đến năm 2025 tầm nhìn đến 2030; Đề án “Thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh đến năm 2025”...

Tập trung triển khai CDS trong dịch vụ công, trước hết là áp dụng biểu mẫu điện tử (e-form), bảo đảm tối thiểu 20% thông tin của công dân, tổ chức được tự động nhập vào e-form khi nộp hồ sơ trực tuyến, làm cơ sở để hình thành, hoàn thiện các cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo hướng từ phân tán đến tập trung. Có các giải pháp khuyến khích công dân, tổ chức tham gia nộp hồ sơ trực

* Phó Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Thừa Thiên Huế

tuyển để tiết kiệm chi phí, công sức trong CDS và một số nội dung khác.

Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành các chương trình, kế hoạch về công tác CCHC hằng năm, trong đó trọng tâm là CCHC gắn với phát triển CQS, dịch vụ đô thị thông minh; hoàn thiện công tác cập nhật dữ liệu hồ sơ cán bộ, công chức (CBCC), viên chức trong toàn tỉnh; liên thông với cơ sở dữ liệu CBCC, viên chức quốc gia; ưu tiên bố trí trong kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hằng năm các lớp tập huấn nâng cao kỹ năng, kiến thức CNTT, xây dựng CQS cho đội ngũ CBCC, viên chức. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu quy định, hướng dẫn về tiêu chuẩn trình độ, năng lực và chế độ, chính sách đối với CBCC, viên chức đảm nhận vị trí việc làm CNTT, bảo đảm năng lực triển khai xây dựng CQS.

Việc hoàn thiện chính quyền điện tử, hướng đến phát triển CQS luôn được triển khai mạnh mẽ; hệ thống văn bản quy phạm pháp luật trên các lĩnh vực được rà soát, sửa đổi, bổ sung hoàn thiện. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước được điều chỉnh, sắp xếp phù hợp, quản lý nhà nước tốt hơn. Trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ hành chính, tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ CBCC được nâng lên. Hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước từng bước được đổi mới, hiệu lực, hiệu quả, kỷ luật, kỷ cương được tăng cường.

2. Kết quả cải cách thủ tục hành chính gắn liền với xây dựng chính quyền số của tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian qua

Thứ nhất, về một số thành tích trong CDS và xây dựng CQS.

Nhờ sự vào cuộc và hành động đồng bộ, quyết liệt của hệ thống chính trị của tỉnh trong CCHC gắn với CDS, xây dựng CQS và đô thị thông minh, liên tục trong những năm qua, chỉ số xếp hạng của Thừa Thiên Huế ngày càng được cải thiện và luôn nằm trong

top đầu về các chỉ số xếp hạng cấp tỉnh. Cụ thể, chỉ số sẵn sàng ứng dụng CNTT (ICT index): các năm 2019, 2020, 2021 xếp thứ 2 toàn quốc. Chỉ số CDS (DTI) năm 2021 xếp thứ 2 toàn quốc. Chỉ số CCHC (PAR index) tăng từ vị trí số 13 (năm 2019) đến vị trí thứ 4 toàn quốc (năm 2021). Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) tăng từ vị trí số 5 (năm 2019) đến vị trí số 1 toàn quốc (năm 2021). Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tăng từ vị trí số 57 (năm 2019) đến vị trí số 17 toàn quốc (năm 2021). Chỉ số cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tăng từ vị trí số 20 (năm 2019) đến vị trí số 8 toàn quốc (năm 2021). Bên cạnh đó, tỉnh cũng đã tổ chức thành công Tuần lễ chuyển đổi số - Huế 2022 (từ ngày 17/8 - 19/8/2022) với nhiều hoạt động như: hội thảo, hội chợ, các diễn đàn CDS cho các DN giao lưu, trao đổi kinh nghiệm...

Hiện nay, mô hình dịch vụ đô thị thông minh và nền tảng Hue-S có thể nói là niềm tự hào của Thừa Thiên Huế trong quá trình xây dựng chính quyền điện tử và triển khai CDS. Kết quả đạt được, Hue-S đã có gần 800.000 lượt tải ứng dụng, tương đương 101,3% tổng số dân trên địa bàn tỉnh có sử dụng điện thoại di động thông minh với thời gian sử dụng trung bình 35 phút mỗi người/một ngày. Tính riêng năm 2021, đã có hơn 17.400.000 lượt truy cập. Hue-S cũng đã thu hút hơn 10 tập đoàn, DN và tổ chức tham gia tích hợp vào Hue-S.

Năm 2022, việc hoàn thiện chính quyền điện tử, hướng đến phát triển CQS luôn được triển khai mạnh mẽ với các tiêu chí đạt được: (1) 86% dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 đã được triển khai với tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến là 54%; (2) 100% các cơ quan nhà nước trong tỉnh duy trì sử dụng thư điện tử công vụ và hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh phục vụ hoạt động của đơn vị; (3) 100% các văn bản được các cơ quan nhà nước trong tỉnh trao đổi hoàn toàn dưới dạng

văn bản điện tử (trừ văn bản mật) và sử dụng chữ ký số.

Triển khai các nội dung về hạ tầng, phần mềm ứng dụng đáp ứng mô hình hướng dẫn kỹ thuật Đề án 06 của Bộ Công an nhằm kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Bảo đảm an toàn thông tin mạng cho các ngành, địa phương các cấp; đào tạo đội ngũ cán bộ CNTT các ngành, địa phương.

Thứ hai, về kết quả xây dựng, phát triển đô thị thông minh.

Dịch vụ “phản ánh hiện trường” đã có 226 cơ quan tham gia xử lý phản ánh hiện trường. Từ ngày 01/01/2022 đến nay đã tiếp nhận, xác minh, phân phối các cơ quan xử lý hơn 14.000 phản ánh của người dân. Trong đó: (1) Đã tiếp nhận và phân phối, chuyển theo dõi đến các cơ quan xử lý 8.467 phản ánh (trong đó đã xử lý: 6.645; đang xử lý: 1.412; chuyển theo dõi: 410; không đủ điều kiện tiếp nhận: 848); phản ánh đang quá hạn xử lý: 197 (chiếm tỷ lệ 1,08%); (2) Phản ánh được đánh giá từ mức chấp nhận trở lên: 7.894 (chiếm tỷ lệ 87,2%); phản ánh bị đánh giá không hài lòng: 1.154 (chiếm tỷ lệ 12,8%).

Giám sát camera với tổng số camera đã đầu tư và kết nối về trung tâm IOC 563 camera và áp dụng các giải pháp trí tuệ nhân tạo (AI) như: nhận diện biển số, vi phạm giao thông (đi vào đường cấm, vi phạm tín hiệu đèn giao thông, đi ngược chiều...), nhận diện khuôn mặt, nhận diện cháy rừng, hỏa hoạn, nhận diện đám đông... Tỉnh sẽ tiếp tục đầu tư lắp đặt thêm 48 camera tại các vị trí trọng yếu, đồng thời bổ sung nâng cấp hạ tầng máy chủ và tiếp tục thử nghiệm các giải pháp AI mới.

Giám sát thông tin mạng và truyền thông đã triển khai giám sát thông qua hệ thống thu thập tin, bài tự động, bao gồm: báo và trang tin điện tử, diễn đàn cùng hơn 100 đầu báo giấy, mạng xã hội: Facebook, Youtube, Zalo, Instagram... Thu thập tin, bài tự động: trong 6 tháng đầu năm, hệ thống đã nhận diện và thu thập được 1.157.809 tin, bài; đã tiến hành xác minh 698.334 tin.

Thứ ba, về xây dựng, phát triển các hệ thống nền tảng, quản lý nền tảng Hue-S và giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh mạng.

Hỗ trợ đăng ký tài khoản số hóa cho các CBCC, viên chức của các sở, ban, ngành với hơn 21.000 tài khoản. Hỗ trợ số hóa và bản đồ số cho Trung tâm Festival, Viện kiểm sát nhân dân tỉnh, Sở Y tế, Sở Văn hóa và Thể thao, xây dựng hệ thống số hóa ngành Công an; ngành Xây dựng nền tảng số hỗ trợ doanh nghiệp, xây dựng các website quảng bá sản phẩm cho các hợp tác xã và DN.

Nâng cấp Hue-S phiên bản mới. Nâng cấp luồng tài khoản bao gồm đăng nhập, đăng ký, xác thực theo nền tảng xác thực SSO mới. Chuyển đổi nền tảng ứng dụng di động. Xây dựng luồng tích hợp chủ động.

Hệ thống thư điện tử công vụ: chặn và phân loại thư rác, thư có chứa mã độc, thư có nội dung lừa đảo, thư có nội dung xuyên tạc không đúng sự thật; gửi thông báo tình hình nhiễm mã độc trong mạng WAN; ngăn chặn, cách ly và xử lý các vụ liên quan đến tấn công mạng, phần mềm gián điệp và virus để bảo đảm an toàn thông tin...

Thứ tư, về tăng cường đầu tư hạ tầng CNTT gắn kết chặt chẽ đồng bộ ứng dụng CNTT với CCHC, số hóa TTHC.

Tỉnh Thừa Thiên Huế đã tăng cường đầu tư hạ tầng CNTT, gắn kết chặt chẽ, đồng bộ ứng dụng CNTT với CCHC, số hóa hồ sơ TTHC nhằm rút ngắn thời gian, giảm các loại giấy tờ, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và DN. Trong đó, Cổng Dịch vụ công trực tuyến đã được triển khai cung cấp cho người dân, DN hình thức đăng ký trực tuyến theo địa chỉ: <https://dichvucong.thuathienhue.gov.vn>. Ngoài việc xây dựng, phát triển hạ tầng mạng, tỉnh đang thí điểm triển khai đề án CQS với nhiều nội dung hướng đến mục tiêu lấy người dân làm trung tâm, như: cung cấp tốt hơn các dịch vụ số sử dụng các công nghệ và

công cụ hiện đại; nâng cao chất lượng các dịch vụ di động cho người dân, DN; đánh giá hiệu năng, chất lượng của dịch vụ và sự hài lòng của người dân để cung cấp dịch vụ một cách tốt nhất.

3. Một số giải pháp nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, xây dựng chính quyền số trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

Mục tiêu đến năm 2030, Thừa Thiên Huế là một trong những trung tâm lớn, đặc sắc của khu vực Đông Nam Á về văn hóa, du lịch và y tế chuyên sâu... Tầm nhìn đến năm 2045, Thừa Thiên Huế là thành phố Festival, trung tâm văn hóa, giáo dục, du lịch và y tế chuyên sâu đặc sắc của châu Á, trong thời gian tới, cần tập trung triển khai các giải pháp sau:

Một là, tiếp tục triển khai chương trình CCHC, trong đó, trọng tâm là cải cách TTHC gắn với phát triển chính quyền điện tử, dịch vụ đô thị thông minh gắn với CQS, dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2022 - 2025, định hướng đến năm 2030.

Hai là, thực hiện việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các bộ phận, đầu mối trực thuộc sở, ban, ngành và UBND cấp huyện theo Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 và Nghị định số 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ theo hướng thu gọn đầu mối, giảm bớt khâu trung gian, quản lý đa ngành, đa lĩnh vực.

Ba là, tập trung xây dựng, hoàn thiện chính quyền điện tử, hoàn thiện các quy trình vận hành Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, trung tâm hành chính công cấp huyện.

Bốn là, đẩy mạnh cải cách thể chế, thực hiện tốt quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật, nâng cao chất lượng công tác soạn thảo, thẩm định, thẩm tra, ban hành và kiểm tra, tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.

Năm là, tập trung nâng cao ý thức, trách nhiệm, chất lượng phục vụ trong hoạt động

công vụ của CBCC, viên chức, chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính, đạo đức công vụ, công chức. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính đối với CBCC, viên chức, nhất là những CBCC, viên chức thường xuyên tiếp xúc với người dân, DN, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các trung tâm hành chính công.

Sáu là, đẩy mạnh ứng dụng CNTT và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, rà soát các TTHC để chuẩn hóa theo quy trình ISO 9001:2015. Tăng cường tiếp nhận, giao trả trực tuyến TTHC mức độ 3, mức độ 4, tạo lập hồ sơ, tài khoản trực tuyến cho người dân, DN. Triển khai các biện pháp đổi mới phương thức làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của cơ quan; tăng cường chỉ đạo, điều hành, xử lý công việc trên môi trường số, theo mục tiêu “Làm việc không giấy tờ; hội họp không tập trung; dịch vụ công không gặp mặt; thanh toán không dùng tiền mặt” □

Tài liệu tham khảo:

1. Báo cáo số 1293/BC-SNV ngày 21/10/2022 của Sở Nội vụ tỉnh Thừa Thiên Huế về kết quả thực hiện Chương trình cải cách hành chính gắn với phát triển chính quyền điện tử, dịch vụ đô thị thông minh năm 2022.

2. Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030.

3. Nghị quyết số 12-NQ/TU ngày 12/11/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Thừa Thiên Huế (khóa XVI) về chuyển đổi số tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

4. Quyết định số 3344/QĐ-UBND ngày 21/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021.

5. Quyết định số 3489/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022.