

# CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GẮN VỚI PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN SỐ Ở TỈNH KHÁNH HÒA

NGUYỄN VĂN MINH\*

*Chuyển đổi số trong cải cách thủ tục hành chính là một trong những nội dung quan trọng của cải cách hành chính, sẽ tạo được tính đột phá, nâng cao chất lượng quản lý, điều hành, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Thời gian qua, tỉnh Khánh Hòa đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo triển khai đồng bộ công tác cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, phát triển chính quyền số phục vụ công dân, doanh nghiệp và đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận.*

*Từ khóa: Cải cách hành chính; chuyển đổi số; chính quyền số; thủ tục hành chính; tỉnh Khánh Hòa.*

*Digital transformation in administrative procedure reform is one of the important components of administrative reform, which will create breakthroughs in order to improve the quality of management and governance, and promote socio-economic development. In recent years, Khanh Hoa province has focused on leading and directing the synchronous implementation of administrative reform associated with digital transformation, developing digital government to serve citizens and businesses, and has achieved remarkable results.*

*Keywords: Administrative reform; digital transformation; digital government; administrative procedures; Khanh Hoa province.*

NGÀY NHẬN: 19/9/2023    NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 22/10/2023    NGÀY DUYỆT: 17/11/2023

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.334.2023.703>

**T**rong giai đoạn vừa qua, công tác cải cách hành chính của tỉnh Khánh Hòa luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Khánh Hòa. Quá trình triển khai chương trình, kế hoạch cải cách hành chính luôn bảo đảm tính kế thừa, đồng bộ, có trọng tâm, trọng điểm mang tính đột phá gắn với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, phát triển chính quyền số. Từ đó, tạo chuyển biến tích cực, toàn diện trên các lĩnh vực cải cách hành

chính. Thể chế về cải cách hành chính tiếp tục được hoàn thiện, cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu đề ra. Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính tiếp tục được đơn giản hóa, chuẩn hóa, cắt giảm thời gian giải quyết. Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của khối cơ quan đều giảm mạnh qua các năm. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tiếp tục đạt rất cao, vượt chỉ tiêu đề ra. Thanh toán trực tuyến phát sinh rất nhiều cả về số lượt và số tiền giao dịch qua các năm. Việc triển khai sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan hành chính,

\* *Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa*

đơn vị sự nghiệp đã được thực hiện theo đúng quy định, bảo đảm tinh gọn đầu mối, góp phần nâng cao hiệu quả tổ chức, hoạt động. Kỷ luật, kỷ cương hành chính được tăng cường.

Để đạt kết quả tích cực nêu trên, hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, phát triển chính quyền số đã có những đóng góp không nhỏ. Trong đó, việc xây dựng và phát triển hạ tầng, nền tảng số được xác định đóng vai trò quan trọng quyết định sự thành công của cả quá trình chuyển đổi số, làm động lực thúc đẩy cải cách hành chính trong các cơ quan, địa phương.

### **1. Một số kết quả nổi bật**

Hạ tầng công nghệ thông tin dùng chung của tỉnh thường xuyên được nâng cấp, đáp ứng nhu cầu phục vụ lãnh đạo, chỉ đạo điều hành được an toàn, thông suốt. Đến nay, 100% cơ quan, địa phương được đầu tư trang thiết bị công nghệ thông tin, lắp đặt hệ thống mạng nội bộ; 29/29 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện kết nối mạng diện rộng; 230 điểm kết nối mạng truyền số liệu chuyên dùng từ cấp tỉnh đến cấp xã; 100% cán bộ, công chức có máy tính kết nối internet phục vụ công tác chuyên môn. Khánh Hòa là một trong những tỉnh đầu tiên tiếp cận, đầu tư, vận hành hạ tầng theo mô hình kiến trúc điện toán đám mây riêng.

Ngày 15/9/2014, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 20/2014/QĐ-UBND quy định về trao đổi, lưu trữ văn bản điện tử trong cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để Khánh Hòa trở thành một trong những địa phương đầu tiên trên cả nước triển khai trao đổi văn bản điện tử hoàn toàn qua môi trường mạng dựa trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành (Eoffice); kết nối liên thông cho trên 650 cơ quan, đơn vị khối đảng, đoàn thể, đơn vị sự nghiệp và các cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương. Để đáp ứng yêu cầu quản lý, điều hành của UBND tỉnh, hệ thống đã tích hợp ứng dụng “Nhắc việc” để quản lý các công

việc, nhiệm vụ có thời hạn xử lý cụ thể được phân công từ UBND tỉnh cho đến từng sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

Từ cuối năm 2019, hệ thống đã kết nối thành công với Trục liên thông văn bản quốc gia (VXP), cho phép gửi, nhận văn bản điện tử giữa tỉnh với Chính phủ, các bộ, ngành trung ương và với các tỉnh, thành phố khác trên cả nước, góp phần tích cực vào tiến trình chuyển đổi số theo chủ trương của Chính phủ. Đồng thời, hàng chục triệu văn bản được phát hành dưới dạng điện tử đã tiết kiệm hàng chục tỷ đồng kinh phí hành chính, chưa kể rất nhiều lợi ích khác.

Trong công tác quản lý cải cách hành chính, từ năm 2017, phần mềm đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính đã được đưa vào áp dụng và phát huy tác dụng rất tích cực, hiện đại hóa công tác đánh giá cải cách hành chính, giảm thời gian chuẩn bị, tiết kiệm kinh phí in ấn tài liệu; giúp công tác thẩm định chính xác, nhanh chóng, chủ động, hiệu quả.

Triển khai đồng bộ với mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại, tỉnh đã hoàn thành việc triển khai phần mềm một cửa điện tử cho 165 cơ quan hành chính các cấp và bắt đầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, tích hợp tin nhắn SMS tự động thông báo tiến độ hồ sơ, cho phép tra cứu hồ sơ trên Cổng thông tin cải cách hành chính tỉnh từ năm 2014 và thu được kết quả, kinh nghiệm bước đầu.

Bước đột phá thực sự về giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến là từ khi Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa đi vào hoạt động (ngày 31/8/2018). Hệ thống này được xây dựng trên nền tảng điện toán đám mây, có khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn tỉnh trên mạng internet và mạng di động, tương thích với mọi thiết bị và trình duyệt, với 6 phân hệ dùng chung cho tất cả cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh. Việc tổ chức hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho khách hàng và

hỗ trợ tác nghiệp cho cán bộ, công chức, viên chức thông qua một đầu mối thống nhất, giúp quản lý, theo dõi và đôn đốc xử lý hồ sơ dễ dàng, tiện lợi. Đến nay, Trung tâm đã chuẩn hóa và công khai chi tiết 2.229 quy trình của 1.791 thủ tục hành chính của các cấp hành chính tỉnh, trong đó trên 500 quy trình liên thông với nhiều cơ quan, nhiều cấp hành chính (đất đai, đầu tư, xây dựng, môi trường, khoáng sản, người có công, bảo trợ xã hội, lao động nước ngoài, đăng ký kinh doanh, hộ tịch, đăng ký cư trú, lý lịch tư pháp, cấp điện tử lưới điện trung áp...). Công bố 422 quy trình trực tuyến mức độ 3; 452 quy trình trực tuyến mức độ 4, cho phép thanh toán trực tuyến 850 quy trình, thực hiện qua bưu chính công ích 1.700 quy trình. Hệ thống cũng được kết nối và phối hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến của ngành thuế, bảo hiểm xã hội, hải quan, công an, kho bạc nhà nước, điện lực, cấp nước.

Nhằm mục tiêu phục vụ tốt nhất cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, Trung tâm đã tích hợp nhiều tiện ích rất hiện đại gồm: hộp chatbot tương tác trực tuyến trên cổng, hệ thống SMS và email tự động, bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến bằng tất cả phương thức với các loại tài khoản ngân hàng, tích hợp biên lai điện tử tự động với chứng thư số tốc độ cao HSM. Hệ thống này cũng cho phép khách hàng tra cứu thông tin hồ sơ bằng nhiều cách khác nhau, như: tra cứu bằng mã biên nhận, sử dụng tin nhắn, quét mã QR, gửi thông tin qua đường dây nóng và qua ứng dụng zalo.

Về phía các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh, hệ thống mới cung cấp một nền tảng tập trung thống nhất để quản lý quá trình giải quyết thủ tục hành chính, số hóa toàn bộ quá trình giải quyết, hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết hồ sơ, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên thông trực tuyến không giới hạn. Cho phép lưu trữ, quản lý, hiệu chỉnh, cập nhật và sử dụng chung cơ sở dữ liệu một cách dễ dàng, thuận tiện, tiết kiệm nhân lực, tài

nguyên hạ tầng, giảm chi phí đầu tư và vận hành; dễ dàng nâng cấp, phát triển dịch vụ mới, kết nối với các hệ thống bên ngoài mà không làm gián đoạn quá trình giải quyết công việc, cung cấp dịch vụ công. Qua đó, giảm thời gian luân chuyển hồ sơ, giảm hồ sơ giấy, tiết kiệm chi phí hành chính. Trong năm 2022, tỉnh đã xây dựng kho quản lý dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử và các chức năng số hóa, lưu trữ kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử; tổ chức thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa các cấp và 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06. Đến tháng 12/2022, toàn tỉnh có 28.401 kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống một cửa điện tử được lưu vào kho.

Trung tâm cũng đã kết nối thành công với Cổng Dịch vụ công quốc gia, tích hợp hơn 840 dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và đồng bộ tình hình, kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Kết nối, tích hợp cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư cùng với 7 hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành.

Hoạt động thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp không còn xảy ra hiện tượng chồng chéo, trùng lặp kế hoạch thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp giữa các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh kể từ khi đưa vào phần mềm xử lý chồng chéo và hỗ trợ lập kế hoạch thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp vào năm 2020. Công an tỉnh Khánh Hòa đã triển khai Hệ thống phần mềm khai báo dành cho các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn tỉnh, cơ sở dữ liệu trên hệ thống được quản lý thống nhất, dùng chung cho ngành Công an, Thuế, Du lịch, Thống kê trên địa bàn, đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, khai thác của các tổ chức quản lý nhà nước và cơ sở kinh doanh lưu trú, tiết kiệm chi phí, thời gian, nhân lực. Một số cơ sở dữ liệu chuyên ngành dân được hoàn thiện như: cơ sở dữ liệu chuyên ngành du lịch, cơ sở dữ liệu chuyên ngành giao thông, cơ sở dữ liệu chuyên ngành tài nguyên và

môi trường, cơ sở dữ liệu chuyên ngành lao động, thương binh và xã hội, cơ sở dữ liệu chuyên ngành giáo dục và đào tạo, quản lý cán bộ, công chức, viên chức, học sinh...

Gần đây nhất, tại Hội nghị Công bố quy hoạch và xúc tiến đầu tư tỉnh Khánh Hòa năm 2023, UBND tỉnh Khánh Hòa đã tiến hành lễ khai trương Cổng Thông tin xúc tiến đầu tư tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ <https://ipa.khanhhoa.gov.vn>. Đây là bộ công cụ mới nhằm mang đến cho các nhà đầu tư những thông tin về tiềm năng, thế mạnh của tỉnh; các chỉ số tổng quan về tình hình kinh tế - xã hội; giới thiệu về các mục tiêu, định hướng phát triển gắn với từng khu vực và lĩnh vực, ngành nghề ưu tiên thu hút đầu tư, đồng thời, công bố danh mục các dự án kêu gọi đầu tư trên địa bàn tỉnh. Đặc biệt, Cổng Thông tin xúc tiến đầu tư tỉnh Khánh Hòa sẽ hỗ trợ đắc lực cho nhà đầu tư trong việc nghiên cứu các thông tin về quy hoạch liên quan địa điểm đầu tư, trình tự thủ tục thực hiện đầu tư đối với từng dự án với kết nối linh hoạt đến Cổng Thông tin dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa để thực hiện từng loại thủ tục, qua đó, giúp các nhà đầu tư thuận lợi trong việc nghiên cứu, tìm hiểu cơ hội đầu tư tại địa phương được tiện lợi, nhanh chóng và hiệu quả.

## 2. Một số khó khăn, vướng mắc

Việc ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng và phát triển chính quyền số đã tác động không nhỏ vào kết quả chung của công tác cải cách hành chính. Tuy nhiên, tỉnh Khánh Hòa mới chỉ bước vào giai đoạn đầu của quá trình chuyển đổi số, chủ yếu kế thừa kết quả ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình xây dựng và phát triển hạ tầng, phần mềm nền tảng, dữ liệu số, còn việc “chuyển đổi tổng thể và toàn diện” mô hình hoạt động dựa trên công nghệ số, dữ liệu số cần bảo đảm một số điều kiện nhất định. Quá trình triển khai gặp một số khó khăn sau:

*Một là*, chuyển đổi số là hoạt động còn rất mới mẻ đối với nhiều cơ quan, đơn vị, địa

phương, do vậy, trong quá trình thực hiện có không ít cơ quan, đơn vị, địa phương còn gặp lúng túng trong tiếp cận và triển khai. Trong đó, chưa nhận thức đúng về chuyển đổi số.

*Hai là*, hoạt động đầu tư cho công nghệ thông tin của tỉnh còn khá hạn chế, các nền tảng phục vụ chuyển đổi số, nhất là hạ tầng kỹ thuật chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới, nhiều nhiệm vụ phụ thuộc vào hướng dẫn triển khai của cơ quan trung ương nên còn gặp khó khăn trong triển khai thực hiện. Việc xây dựng, phát triển dữ liệu số của các ngành, lĩnh vực chưa đồng đều, chưa bảo đảm tính kết nối, liên thông, chia sẻ, tích hợp, khai thác dữ liệu hiệu quả phục vụ quá trình chuyển đổi số, thúc đẩy cải cách hành chính. Bên cạnh đó, nguyên tắc “đúng, đủ, sạch, sống” của dữ liệu số cũng cần được quan tâm, đặc biệt trong công tác quản lý, điều hành.

*Ba là*, nhân lực tại cơ quan chuyên trách cải cách hành chính, chuyển đổi số và các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh thiếu về số lượng và còn hạn chế về khả năng tiếp cận các công nghệ mới phục vụ công tác tham mưu và tổ chức triển khai. Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức còn ngại đổi mới sáng tạo, ít dám đột phá, chưa đặt người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, chủ thể làm mục tiêu, động lực nhằm cung cấp dịch vụ chất lượng hơn, phục vụ tốt hơn.

*Bốn là*, mức độ sẵn sàng, khả năng tiếp cận công nghệ trong một bộ phận Nhân dân và cộng đồng doanh nghiệp của tỉnh chưa cao, nhất là những hoạt động đã hình thành thói quen lâu dài (như việc sử dụng tiền mặt, thực hiện thủ tục hành chính,...), chưa tiếp cận hoặc thấy rõ những lợi ích, hiệu quả của cải cách hành chính, chuyển đổi số mang lại.

## 3. Giải pháp trong thời gian tới

Để đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, phát triển chính quyền số cần quan tâm một số giải pháp sau:

*Thứ nhất*, tiếp tục quán triệt Kết luận số



91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh triển khai Kết luận số 91-KL/TU; nâng cao nhận thức của cấp ủy đảng, cán bộ, công chức, viên chức về cải cách hành chính, chuyển đổi số. Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo và tổ chức thực hiện đồng bộ nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, phát triển chính quyền số.

*Thứ hai*, tập trung, bố trí nguồn lực tiếp tục triển khai có hiệu quả các đề án gắn kết cải cách hành chính với chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh, như: Đề án hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; 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 giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06); Đề án xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước...

*Thứ ba*, đầu tư đúng mức cho hoạt động chuyển đổi số nói chung và xây dựng chính quyền số nói riêng, trong đó xác định lộ trình phù hợp, đầu tư có trọng tâm, trọng điểm với ngân sách phù hợp. Quan tâm xây dựng, phát triển dữ liệu số, từng bước hình thành trung tâm dữ liệu số của tỉnh, đây là nguồn tài nguyên quan trọng, chìa khóa thành công của công cuộc chuyển đổi số. Các địa phương triển khai xây dựng mô hình đô thị thông minh cần gắn kết, định hướng triển khai theo mục tiêu chuyển đổi số, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, chủ thể, mục tiêu và động lực.

*Thứ tư*, tiếp tục triển khai Đề án thí điểm xây dựng khu dân cư điện tử, từng bước hình thành nên các cộng đồng dân cư có trình độ

ứng dụng công nghệ thông tin cao, thích ứng tốt với quá trình chuyển đổi số, thụ hưởng đầy đủ dịch vụ công trực tuyến do chính quyền tỉnh cung cấp, tạo ra điều kiện đủ để xây dựng thành công chính quyền điện tử, chính quyền số. Phát huy vai trò và nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn tỉnh.

*Thứ năm*, đẩy mạnh tuyên truyền cải cách hành chính gắn với lộ trình thực hiện công tác cải cách hành chính theo từng giai đoạn, trong đó chuyển đổi số, xây dựng và phát triển chính quyền số là trong những nội dung tuyên truyền trọng tâm. Vận động người dân, doanh nghiệp tích cực tham gia và thụ hưởng các lợi ích mà cải cách hành chính, chuyển đổi số mang lại, tạo sự đồng thuận, lan tỏa trong Nhân dân.

Hy vọng với sự quyết tâm của cả hệ thống chính trị, sự chung tay, nỗ lực của các cơ quan, đơn vị, địa phương và sự ủng hộ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, tỉnh Khánh Hòa sẽ tiếp tục gặt hái thành công trong công tác cải cách hành chính, có những bước đột phá trong xây dựng chính quyền số, thực hiện chuyển đổi số thành công, hoàn thành thắng lợi mục tiêu xây dựng tỉnh Khánh Hòa là thành phố trực thuộc trung ương theo Nghị quyết số 09-NQ/TW của Bộ Chính trị. □

### **Tài liệu tham khảo:**

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.

2. Quyết định số 20/2014/QĐ-UBND ngày 15/9/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa quy định về trao đổi, lưu trữ văn bản điện tử trong cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa.

3. Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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 giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.