

THAM LUẬN CỦA UBND HUYỆN BA TƠ

Tại Tọa đàm về thực trạng và giải pháp nângcao hiệu quả hoạt động Tổ Công nghệ số cộng đồng các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

CHỦ ĐỀ:

Những khó khăn, thách thức và định hướng, giải pháp trong nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng DVCTT của người dân, doanh nghiệp

Kính thưa: - Chủ trì Hội nghị

- Thưa quý vị đại biểu tham dự Tọa đàm

Được sự cho phép của Chủ trì hội nghị được tham luận tại Hội nghị, được sự ủy quyền của UBND huyện, thay mặt huyện Ba Tơ, tôi tham luận về nội dung: Những khó khăn, thách thức và định hướng, giải pháp trong nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng DVCTT của người dân, doanh nghiệp

Kính thưa quý vị đại biểu!

Huyện Ba Tơ có 19 bộ phận 1 cửa (huyện 1 và 18 xã, thị trấn). Trong thời gian qua, huyện Ba Tơ cũng đã nỗ lực triển khai nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số xây dựng chính quyền điện tử, mở rộng cung ứng dịch vụ công trực tuyến và đã đạt được những thành quả nhất định. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến vẫn còn thấp so với yêu cầu, vẫn còn những khó khăn thách thức trong công tác triển khai, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cụ thể như sau:

- Thứ nhất, là nhận thức về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin và năng lực triển khai dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận 1 cửa của đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã còn thấp; trình độ về công nghệ thông tin còn hạn chế lại phải sử dụng nhiều phần mềm đối với 1 thủ tục hành chính đặc biệt là bộ phận tư pháp nên việc triển khai gặp phải khó khăn nhất định.

- Thứ hai, người dân địa phương chưa thích ứng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Bởi vì, không phải người dân nào cũng có thiết bị (điện thoại thông minh, laptop) không phải người dân nào cũng có thể kết nối và làm các thao tác trên máy tính nhằm thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đặc thù huyện Ba Tơ là huyện miền núi đa số là người đồng bào dân tộc thiểu số ít tiếp xúc với công nghệ nên sử dụng công nghệ trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến gặp khó khăn.

- Thứ ba, là thủ tục DVC còn phức tạp khiến người dân ngại sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Việc tạo tài khoản, nhớ tài khoản và đăng nhập thật sự phức tạp và khó khăn đối với người dân, đây cũng là thách thức khiến cho các dịch vụ công trực tuyến trở nên khó tiếp cận.

Mặt khác là người dân còn tâm lý truyền thống là thói quen đến trực tiếp cơ quan nhà nước để làm thủ tục hành chính, với suy nghĩ “chần chẫn”, và để được hỏi, hướng dẫn cụ thể các loại hồ sơ, giấy tờ liên quan. Hầu hết người dân ít khi có nhu cầu làm các thủ tục hành chính, vì vậy khi có nhu cầu thì họ thường đến trực tiếp để làm và cảm thấy an tâm hơn khi được hướng dẫn trực tiếp trong quá trình làm thủ tục cũng như điền các thông tin vào biểu mẫu.

Về nguyên nhân hạn chế

Một số chính quyền cấp xã, ngoài đội ngũ cán bộ hạn chế về nhận thức, công nghệ thông tin thì cũng chưa thật quan tâm đến thực hiện DVC trực tuyến trong CCHC

Việc tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp nâng cao nhận thức về DVC trực tuyến còn ít, chưa sử dụng đa dạng hóa các hình thức để truyền truyền; hệ thống truyền thanh cơ sở xuống cấp, một số địa phương xã có trang thông tin điện tử chính thức đi vào hoạt động từ tháng 2/2023 đến nay

Việc đăng tải hướng dẫn các DVC trên công thông tin điện tử xã, huyện chưa nhiều, người dân tiếp cận các hướng dẫn rất hạn chế

Để nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới, huyện Ba Tơ đưa ra một số giải pháp thực hiện như sau:

- Một là: Đẩy mạnh công tác truyền thông và quảng bá hiệu quả về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó cần đặc biệt chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Đẩy mạnh tuyên truyền trên trang thông tin điện tử cấp huyện, cấp xã trên các nền tảng facebook, youtube, zalo; khuyến khích các địa phương tổ chức cho cán bộ đi học tập nhưng nơi thực hiện tốt dịch vụ công trực tuyến; rà soát bố trí đủ phương tiện thiết bị làm việc tại bộ phận 1 cửa

- Hai là: Tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm của tổ công nghệ số cộng đồng cấp huyện, cấp xã và trên địa bàn thôn/tổ dân phố nhằm thực hiện phương châm “đến từng ngõ gõ cửa tận nhà” để hướng dẫn cho người dân các quy trình tạo tài khoản công dân, đăng nhập và các bước nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hay phát sinh thường xuyên.

- Thứ ba là: Tiếp tục quán triệt đến từng công chức, viên chức làm việc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa đối với những thủ tục hành chính đã được cung cấp trực tuyến, nếu người dân, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ trực tiếp thì công chức hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện và hoàn thành việc nộp hồ

sơ trực tuyến. Đồng thời, tập trung thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.

- Thứ tư là: Tăng cường giám sát chất lượng, thời gian giải quyết các hồ sơ đăng ký qua mạng trên hệ thống; lấy kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến làm một trong các tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng; tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan, đơn vị.

- Thứ năm là: Tăng cường công tác rà soát đánh giá thủ tục hành chính nhằm kịp thời phát hiện để đề nghị cấp trên xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định, thủ tục hành chính không cần thiết, không phù hợp, hoặc cắt giảm chi phí thời gian, tiền bạc của người dân, doanh nghiệp.

- Thứ sáu là: Thực hiện niêm yết thủ tục hành chính bằng mã QR code đối với từng thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, Trang thông tin điện tử và hướng dẫn người dân tra cứu thủ tục trên điện thoại thông minh.

- Thứ bảy là: Tiếp tục mở các lớp tập huấn nhằm nâng cao nhận thức về chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, thành viên tổ công nghệ số cộng đồng, qua đó cũng hướng dẫn kỹ năng khai thác, sử dụng và nộp hồ sơ trực tuyến trên hệ thống dịch vụ công trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; trên Cổng dịch vụ công Quốc gia; phương thức thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị tỉnh sớm tích hợp các phần mềm có liên quan lại nhằm giảm áp lực cho đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ được giao.

- Có chính sách hỗ trợ kinh phí cũng như bố trí trang thiết bị phục vụ cho hoạt động cho tổ công nghệ số cộng đồng các cấp.