

THÔNG BÁO

Kết luận của đồng chí Phó Chủ tịch UBND tỉnh Trần Tuyết Minh tại Hội thảo Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng tới chính quyền số trên địa bàn tỉnh Bình Phước

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA
HỒ CHÍ MINH

CÔNG VĂN ĐẾN

Số: 4695.....

Ngày 8. tháng 9. năm 2023

Ngày 17/8/2023, tại Trường Chính trị tỉnh, đồng chí Phó Chủ tịch UBND tỉnh Trần Tuyết Minh và Tiến sỹ Bùi Phương Đình - Viện trưởng Viện Xã hội học và Phát triển, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh đồng chủ trì Hội thảo "Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng tới chính quyền số trên địa bàn tỉnh Bình Phước".

Thành phần tham dự Hội thảo, gồm có:

- Đoàn công tác Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.
- Đại diện lãnh đạo các sở, ngành: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Trường Chính trị tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Viễn thông Bình Phước, Viettel Bình Phước, Bưu điện tỉnh Bình Phước; đại diện lãnh đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố; đại diện lãnh đạo: UBND xã Đa Kia, UBND xã Phước Minh, UBND xã Thuận Lợi, UBND xã Tân Hòa.

Qua ý kiến đánh giá của Chuyên gia phân tích chính sách (UNDP) về chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PaPi) tỉnh Bình Phước năm 2022, các nội dung báo cáo tham luận và đánh giá của Đoàn công tác về thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, đồng chí Phó Chủ tịch UBND tỉnh Trần Tuyết Minh kết luận như sau:

I. Về nhiệm vụ chung

Yêu cầu lãnh đạo các sở, ngành, UBND cấp huyện tập trung triển khai, thực hiện 04 nhiệm vụ liên quan đến việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp như sau:

- Việc công khai, minh bạch thông tin phải đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời trên nhiều phương tiện giúp người dân, doanh nghiệp có thể giám sát việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến của chính quyền. Quá trình công khai, minh bạch thực hiện bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và vùng đồng bào dân tộc thiểu số dễ dàng tiếp cận, dễ hiểu từ đó tạo sự đồng thuận trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Tiếp tục xây dựng các kênh thông tin tương tác giữa các cấp chính quyền với người dân, doanh nghiệp để hỗ trợ, tiếp nhận và xử lý một cách kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục đẩy mạnh, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến và cả dịch vụ công trực tiếp hướng đến mục tiêu phục vụ ngày càng tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là nhóm đối tượng yếu thế, nhóm đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu vùng xa.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức đặc biệt là nhóm cán bộ, công chức thực hiện công việc tiếp xúc trực tiếp với người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao hiểu biết, thay đổi tư duy và cách làm.

II. Về nhiệm vụ cụ thể

1. Giao Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và Viettel Bình Phước nghiên cứu Công dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế để điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện Công dịch vụ công tỉnh Bình Phước theo hướng tương thích, thân thiện với người dùng. Kết quả thực hiện báo cáo về UBND tỉnh trước ngày **16/9/2023**.

- Tham mưu UBND tỉnh đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động Tổ công nghệ số cộng đồng và Đề án 06 cấp xã. Thời hạn hoàn thành trước ngày **25/8/2023**; báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh trước ngày **29/8/2023**.

- Phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh như: Viettel, VNPT, Mobifone,.. tham mưu triển khai các trạm BTS, đặc biệt là khu vực biên giới, vùng đồng bào dân tộc, vùng "lỗm" sóng cũng như phủ mạng internet phục vụ người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả Hội thảo và gửi báo cáo về UBND tỉnh trước ngày **30/8/2023**.

2. Giao Văn phòng UBND tỉnh

- Phối hợp với Sở Nội vụ rà soát, đánh giá, thẩm định việc tổ chức thực hiện nội dung Mục 6 tại Công văn số 1763/UBND-NC ngày 31/5/2023 của UBND tỉnh về nâng cao Chỉ số cải cách hành chính tỉnh năm 2023 của các sở, ngành và UBND cấp huyện. Trường hợp nội dung Kế hoạch còn chung chung, chưa có giải pháp cụ thể, rõ ràng để khắc phục những tồn tại, hạn chế thì yêu cầu thực hiện lại; báo cáo về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) trước ngày **30/8/2023**. Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thẩm định, kèm theo đề xuất (nếu có) về UBND tỉnh trước ngày **25/8/2023**.

- Tham khảo cách làm của tỉnh Hòa Bình trong việc hỗ trợ người dân tỉnh Hòa Bình vào Thành phố Hồ Chí Minh làm việc thực hiện các thủ tục hành chính (không phải quay về nơi cư trú xin xác nhận, tạo thuận lợi cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến). Báo cáo UBND tỉnh trước ngày **30/8/2023**, kèm theo đề xuất (nếu có).

3. Giao Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp tục rà soát, chỉ đạo Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện triển khai thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai cho tổ chức và người dân nhanh chóng, kịp thời, đúng quy định; không để xảy ra tình trạng ùn ứ trong quá trình thực hiện.

4. Giao Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì, phối hợp với các sở, ngành và UBND cấp huyện tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức đánh giá chất lượng giáo dục cấp tiểu học trên phạm vi toàn tỉnh. Nội dung tham mưu gửi về UBND tỉnh trước ngày **30/8/2023**, tổ chức đánh giá chất lượng giáo dục cấp tiểu học hoàn thành trước ngày **30/9/2023**. Thành phần đánh giá, yêu cầu mời một số chuyên gia về lĩnh vực này cùng dự.

5. Giao Bảo hiểm xã hội tỉnh khẩn trương rà soát đối với thông tin 15.000 trẻ em cấp bảo hiểm y tế chưa xác thực với dữ liệu quốc gia về dân cư; cung cấp toàn bộ dữ liệu liên quan về Công an tỉnh trước ngày **25/8/2023** để rà soát, làm sạch dữ liệu thông tin.

6. Giao UBND cấp huyện rà soát việc công bố, công khai Quy hoạch sử dụng đất và Kế hoạch sử dụng đất trên website cổng thông tin điện tử của UBND cấp huyện. Thời hạn hoàn thành trước ngày **25/8/2023**; báo cáo về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) trước ngày **30/8/2023**.

UBND tỉnh thông báo đến các sở, ngành, địa phương, đơn vị liên quan biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Thành phần dự Hội thảo;
- Sở Giáo dục và Đào tạo;
- LĐVP, các Phòng, TT;
- Lưu: VT, P.KSTTHC(vy-01).

TL.CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Lê Văn Sâm

BÁO CÁO

Đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh

Ủy ban nhân dân tỉnh nhận được Công văn số 4339-CV/HVCTQG ngày 04/7/2023 của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh về việc phối hợp tổ chức Hội thảo và hỗ trợ Đoàn nghiên cứu của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh như sau:

I. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Đánh giá về điều kiện cơ sở hạ tầng CNTT của tỉnh

1.1. Thực trạng chung của tỉnh

a) Xây dựng, phát triển hạ tầng kỹ thuật

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đều có mạng nội bộ (LAN), kết nối internet và đường truyền mạng truyền số liệu chuyên dùng để triển khai các ứng dụng phục vụ công việc, 100% cán bộ, công chức, viên chức được trang bị máy tính phục vụ công tác chuyên môn.

- Hạ tầng viễn thông công cộng có kết nối nội mạng tốc độ cao đã phủ sóng mạng 3G, 4G, internet băng rộng cố định, truyền hình số mặt đất. Tỉnh đã triển khai mạng chuyên dùng toàn tỉnh, kết nối 180 cơ quan, đơn vị; triển khai thử nghiệm lắp đặt mạng 5G thành công 2 nhà mạng VNPT, Viettel tại Quảng trường tỉnh.

- Hạ tầng viễn thông khu vực tuyến biên giới được phủ sóng tuyến đường tuần tra biên giới đảm bảo quốc phòng, an ninh, qua khảo sát triển khai 54 trạm phát sóng thông tin di động trên chiều dài 176 km đường tuần tra biên giới. Đến thời điểm hiện tại, trên đường tuần tra biên giới tỉnh đã có 36 trạm phát sóng thông tin di động (gọi là trạm BTS) đang hoạt động. Trong thời gian tới, tiếp tục triển khai, xây dựng trạm BTS tại các vùng lõm sóng trên địa bàn tỉnh khoảng 200 trạm BTS (trong đó: Viettel 140 trạm, VNPT 60 trạm).

- Hạ tầng bưu chính, chuyên phát trên địa bàn tỉnh có hơn 14 doanh nghiệp và 213 bưu cục, chi nhánh phục vụ bưu chính, chuyên phát. Mạng lưới chuyên phát rộng khắp địa bàn tỉnh, nhiều đơn vị liên kết với các doanh nghiệp bán lẻ đều có văn phòng đại diện, các điểm phục vụ, kho vận trên địa bàn tỉnh. Các doanh nghiệp đều hỗ trợ người dùng tra cứu vận đơn trực tuyến. Mạng lưới

bưu chính công cộng rộng khắp, bảo đảm mỗi xã có 01 điểm phục vụ; chỉ tiêu bán kính phục vụ bình quân và số dân phục vụ bình quân cao hơn bình quân cả nước và cao hơn mức quy định tiêu chuẩn. Hoạt động chính của các điểm bưu điện văn hóa xã gồm: dịch vụ bưu chính công ích, bưu chính chuyên phát và phát hành báo chí, tài chính bưu chính (dịch vụ đại lý ngân hàng, chuyển tiền trong nước, chuyển tiền quốc tế, thu hộ, chi hộ, điện hoa, tiết kiệm bưu điện), dịch vụ an sinh xã hội (chi trả lương hưu, người có công, bảo trợ xã hội, bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế tự nguyện), dịch vụ phân phối truyền thông (đại lý sim thẻ, hàng tiêu dùng, sách vở, văn phòng phẩm).

- Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh được Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (thuộc Sở Thông tin và Truyền thông) quản lý, vận hành. Là nơi tích hợp hệ thống chuyên dụng, bao gồm cả phần cứng (các hệ thống máy chủ, hệ thống sao lưu khôi phục dữ liệu, hệ thống nguồn điện dự phòng) và các hệ thống phần mềm dùng chung của tỉnh, các hệ thống chuyên ngành đặt tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu.

b) Xây dựng, phát triển các nền tảng, ứng dụng, dịch vụ nội bộ

- Hệ thống Hội nghị truyền hình trực tuyến cho phép kết nối 150 điểm cầu; đã triển khai các hội nghị, cuộc họp trực tuyến từ Trung ương đến tỉnh; từ tỉnh đến cấp huyện, cấp xã.

- Triển khai mạng số liệu chuyên dùng với 152 điểm (30 đơn vị cấp tỉnh, 11 cấp huyện, 111 cấp xã) đảm bảo kết nối ổn định, thông suốt 4 cấp. Hệ thống mạng chuyên dùng đã tổ chức kết nối họp trực tuyến từ Trung ương tới cấp xã.

- Hệ thống quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp của tỉnh đã liên thông ngang dọc 4 cấp hành chính. Tỉnh đang sử dụng 2 phần mềm Quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp (phần mềm iOffice và phần mềm OneWin Sys) đã kết nối, liên thông ngang dọc 4 cấp cho 188 đơn vị hành chính trên địa bàn tỉnh, ngoài ra có 46 đơn vị ngoài công lập đã kết nối vào trực LGSP. Các phần mềm này đã tích hợp chữ ký số, đáp ứng việc phát hành văn bản điện tử trên trực liên thông văn bản Quốc gia, kết nối với trực LGSP. Chữ ký số đã triển khai tích hợp lên phần mềm quản lý văn bản, sử dụng hoàn toàn văn bản điện tử thay cho văn bản giấy.

- Duy trì hoạt động của Cổng/Trang thông tin điện tử trong cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh, huyện, xã tuân thủ theo quy định. Tăng cường việc sử dụng chữ ký số trong cán bộ, công chức các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh đã cấp hộp thư công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh. Tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng hộp thư điện tử công vụ trong xử lý công việc đạt trên 84,39%.

- Hạ tầng kết nối IoT, các ứng dụng, dịch vụ chuyển đổi số đang tiếp tục thực hiện các nội dung phát triển hạ tầng số tại dự án xây dựng Chính quyền số, Địa phương thông minh tỉnh Bình Phước giai đoạn 2022-2025.

c) Xây dựng, phát triển dữ liệu

UBND tỉnh đã ban hành Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung tỉnh Bình Phước và đang hoàn thiện ban hành Kế hoạch cung cấp dữ liệu mở tỉnh Bình Phước đến năm 2025. Các cơ quan chủ quản cơ sở dữ liệu thuộc Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung thực hiện kết nối, tích hợp các dữ liệu về hệ thống quản lý và chia sẻ cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh. Quản lý, vận hành hệ thống thông tin bảo đảm việc tiếp cận, trao đổi, cung cấp thông tin, dữ liệu được thông suốt, kịp thời; đáp ứng các yêu cầu về an toàn, an ninh thông tin.

d) Xây dựng, phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp

- Ứng dụng CNTT phục vụ người dân, doanh nghiệp, hiện Cổng dịch vụ công của tỉnh đã tích hợp 2.025 dịch vụ công, trong đó có 156 dịch vụ công trực tuyến một phần và 1.850 dịch vụ công trực tuyến toàn phần (91,3%); tính đến ngày 08/8/2023, tỉnh Bình Phước có 1.453 dịch vụ công kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia (xếp thứ 05/63 tỉnh, thành phố); tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử đã được nâng cao, thực hiện dịch vụ chứng thực điện tử đã triển khai tại 11/11 cấp huyện, 111/111 cấp xã; đã tích hợp ứng dụng thanh toán điện tử vào cổng Dịch vụ công của tỉnh, giúp người dân, doanh nghiệp thuận tiện trong sử dụng dịch vụ công mức độ toàn phần.

- Hệ thống thông tin một cửa điện tử được triển khai đồng bộ tại 100% UBND cấp huyện, cấp xã, góp phần hiện đại hóa, công khai, minh bạch hoạt động giải quyết TTHC, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh và tạo niềm tin đối với người dân, doanh nghiệp.

- Ứng dụng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân: đã triển khai hệ thống 1022; và ứng dụng “Bình Phước Today”.

đ) Xây dựng, phát triển đô thị thông minh

Tại tỉnh có 01 Trung tâm Điều hành thông minh (IOC) tỉnh và 03 Trung tâm IOC cấp huyện. Các Trung tâm IOC đã tổng hợp dữ liệu, tình hình kinh tế, xã hội tại địa phương phục vụ chỉ đạo điều hành của lãnh đạo. Trung tâm IOC tỉnh đã kết nối, giám sát các cơ sở dữ liệu gồm: tình hình kinh tế xã hội của tỉnh; giám sát an toàn thông tin; kết quả thực hiện dịch vụ công; giám sát số lượng trường, lớp, học sinh các cấp; giám sát quản lý, sử dụng đất đai, quy hoạch xây dựng trên địa bàn tỉnh; giám sát chỉ tiêu báo cáo, thống kê kinh tế - xã hội; tình hình an toàn giao thông, an ninh, trật tự công cộng; theo dõi thông tin báo chí trên địa bàn tỉnh; hệ thống tổng đài EOC (113, 114, 115) tiếp nhận phản ánh khẩn cấp, tổng đài 1022 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Hệ thống tổng hợp thống kê số liệu của 25 chỉ tiêu kinh tế-xã hội trọng tâm của tỉnh, kết nối tự động với Trung tâm thông tin chỉ đạo điều hành Chính phủ, Thủ tướng chính phủ giúp cho thông tin về tình hình kinh tế-xã hội của Bình Phước được cập nhật thường xuyên, số liệu được thể hiện nhanh chóng, chính xác của 08 chỉ tiêu trên hệ thống điều hành của Chính phủ.

- Hệ thống an toàn thông tin tiếp tục duy trì hoạt động hệ thống thực hiện

giám sát an toàn, an ninh mạng theo tiêu chuẩn 4 lớp của Bộ Thông tin và Truyền thông. Theo đó, hệ thống sẽ gồm 01 trung tâm đặt tại tỉnh kết nối với các máy trạm trên địa bàn tỉnh và kết nối với Trung tâm giám sát an toàn không gian mạng quốc gia.

- Hệ thống lắng nghe mạng xã hội (Social Listening): Hệ thống giúp theo dõi được luồng thông tin trên báo chí và mạng xã hội đang nói gì về tỉnh, để giúp lãnh đạo cung cấp thông tin phù hợp; chỉ đạo, giải quyết kịp thời các thông tin liên quan đến Bình Phước.

1.2. So với các tỉnh trong khu vực và cả nước

Hạ tầng số và dịch vụ công trực tuyến của tỉnh hiện tại cơ bản đáp ứng được các mục tiêu đã đề ra, đảm bảo việc triển khai thực hiện chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

Theo kết quả đánh giá, xếp hạng về các nhóm chỉ số Chuyển đổi số của Bộ Thông tin và Truyền thông, trong đó xếp hạng về Hạ tầng số và Chính quyền số của tỉnh Bình Phước được đánh giá xếp hạng thứ 4 so với các tỉnh miền đông Nam bộ và lần lượt được đánh giá xếp hạng thứ 11 và 13 so với mặt bằng chung cả nước.

1.3. Khó khăn

- Việc thu thập cơ sở dữ liệu để quản lý đối với hoạt động thương mại điện tử tương đối khó khăn, nhất là hoạt động thương mại điện tử trên các trang mạng xã hội. Phát triển thương mại điện tử và giải quyết TTHC chưa nhận được sự quan tâm cao của người dân.

- Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh chủ yếu là các doanh nghiệp nhỏ và vừa; nền tảng quản trị, tài chính và công nghệ yếu.

- Hạ tầng số lắp đặt 5G trên địa bàn tỉnh mới chỉ triển khai thí điểm tại trung tâm thành phố, chưa triển khai các điểm trung tâm tại các đô thị còn lại.

- Việc triển khai phủ sóng vùng lõm, biên giới còn nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Nhân lực về CNTT của tỉnh hiện vẫn còn hạn chế về số lượng và chất lượng.

2. Đào tạo, tập huấn về công nghệ thông tin/chuyển đổi số cho CBCC ở cơ sở

2.1. Các chương trình bồi dưỡng, tập huấn

- Tích cực bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về công nghệ số, chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; nhất là đội ngũ cán bộ lãnh đạo chủ chốt các cấp, người dân và doanh nghiệp; tập trung đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin, thu hút nguồn nhân lực công nghệ thông tin chất lượng cao tham gia vào quá trình chuyển đổi số của tỉnh.

- Phối hợp với Cục Chuyển đổi số quốc gia - Bộ Thông tin và Truyền

thông tổ chức, triển khai Chương trình bồi dưỡng về chuyển đổi số cho lãnh đạo UBND cấp xã, theo hình thức tập trung trực tiếp và trực tuyến với sự tham gia của 378 cán bộ là lãnh đạo và công chức UBND cấp xã.

- Phối hợp với Đại học RMIT Việt Nam tổ chức Hội nghị tập huấn “Nâng cao năng lực chuyển đổi số của chính quyền địa phương, doanh nghiệp và người dân - Hướng đến một quốc gia số toàn diện”, với sự tham dự của khoảng 3.850 đại biểu. Hội nghị diễn ra theo 2 hình thức trực tiếp và trực tuyến, được kết nối từ điểm cầu trung tâm (Trung tâm hội nghị Trường Chính trị tỉnh) đến 132 điểm cầu cấp huyện, cấp xã và trực tuyến qua phần mềm Zoom.

- Ban hành Kế hoạch số 284/KH-UBND ngày 05/10/2022 về tổ chức Ngày Chuyển đổi số tỉnh Bình Phước năm 2022; Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức Lễ công bố Ngày Chuyển đổi số tỉnh Bình Phước với chủ đề “Chuyển đổi số giải quyết các vấn đề của xã hội vì một cuộc sống tốt đẹp hơn cho người dân”. Buổi Lễ được tổ chức với hình thức trực tiếp tại cấp tỉnh (Trung tâm hội nghị Trường Chính trị tỉnh) và trực tuyến đến UBND cấp huyện; UBND cấp xã với sự tham gia của hơn 300 đại biểu.

- Phổ cập kỹ năng số cộng đồng đến thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng và người dân trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà của Bộ Thông tin và Truyền thông tại địa chỉ <https://onetouch.mic.gov.vn>, với 6.415 tài khoản thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng tham gia học.

- Tổ chức lớp tập huấn bồi dưỡng về chuyển đổi số trên Nền tảng học trực tuyến mở đại trà cho cán bộ, công chức, viên chức cấp tỉnh, huyện, xã và tổ công nghệ số cộng đồng năm 2022.

2.2. Tổ chức triển khai và kết quả, hiệu quả

- *Kinh tế số*: Hỗ trợ 04 doanh nghiệp, Hợp tác xã xây dựng website thương mại điện tử bán hàng và 10 doanh nghiệp, Hợp tác xã tham gia bán sản phẩm trên các Sàn thương mại điện tử trong nước (Tiki, Lazada, Shopee) nhằm giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng cạnh tranh và mở rộng thị trường, với các nội dung hỗ trợ như: Đăng ký làm thành viên, lựa chọn và thiết kế gian hàng theo mẫu ngành hàng có sẵn; Thiết kế nội dung trang trọng phù hợp và thống nhất với trang chủ; chạy quảng cáo của gian hàng trên Sàn; Hướng dẫn vận hành quản trị gian hàng trên các Sàn TMĐT; Tổ chức Hội thảo thúc đẩy chuyển đổi số cho doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh; Hội nghị kết nối tiêu thụ nông sản cho nông dân; Hội thảo giới thiệu sản phẩm công nghệ cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Về tỷ trọng thương mại điện tử: Căn cứ theo sách trắng thương mại điện tử Việt Nam 2022 do Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số - Bộ Công Thương công bố, theo đó tại Bình Phước với dân số là 1.034.667 người (theo Báo cáo Cục Thống kê tỉnh Bình Phước năm 2023), ước tính số lượng người tiêu dùng mua sắm trực tuyến cả nước là 54,6% (theo sách trắng thương mại điện tử Việt Nam 2022); số lượng người tiêu dùng trung bình mua sắm trực tuyến ước tính của tỉnh Bình Phước khoảng 564.928 người, ước tính giá trị mua sắm trực tuyến trung bình của một

người khoảng 4.000.000 đồng/năm. Doanh thu thương mại điện tử năm 2023 ước đạt: 2.260 tỷ đồng. Tổng mức bán lẻ hàng hoá và doanh thu dịch vụ tiêu dùng năm 2023 ước đạt: 68.500 tỷ đồng. Tỷ trọng doanh thu thương mại điện tử so với tổng mức bán lẻ hàng hoá và dịch vụ tiêu dùng của tỉnh năm 2023 ước đạt: 3,3%.

- *Xã hội số*: Việc tập huấn, hướng dẫn hoạt động của các tổ công nghệ cộng đồng đã được triển khai ngày càng thực chất, chú trọng lợi ích thiết thực của người dân trong việc triển khai các hoạt động của tổ công nghệ cộng đồng. Việc sáp nhập Tổ công nghệ cộng đồng và Tổ công tác Đề án 06 tạo điều kiện tập trung, thống nhất công tác chỉ đạo, điều hành, đồng bộ trong triển khai thực hiện (toàn tỉnh có 111 tổ công nghệ cộng đồng cấp xã với 1.080 thành viên, 845 tổ công nghệ cộng đồng ấp với 5.426 thành viên, hiện nay đã tiến hành sáp nhập được 69 tổ cấp xã và 503 tổ thôn, ấp). Đây là một kênh rất quan trọng trong việc tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Từng bước nâng cao kỹ năng số cho cán bộ, công chức lãnh đạo cấp xã (tham gia 378 cán bộ) và trên 6.000 thành viên Tổ công nghệ cộng đồng tham gia lớp đào tạo kỹ năng số cộng đồng; hỗ trợ người dân sử dụng các nền tảng số, sử dụng tài khoản dịch vụ công, thanh toán không dùng tiền mặt từng bước nâng cao nhận thức, khuyến khích, thúc đẩy người dân tập dần, chuyển đổi thói quen trên môi trường số.

- Tổ chức triển khai xây dựng bộ tiêu chí đánh giá căn cứ theo Quyết định 766/QĐ-TTG ngày 23/6/2022 về phê duyệt chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Trong đó, có 5 nhóm chỉ tiêu và 22 chỉ tiêu chi tiết; đã hoàn thành xây dựng Bộ chỉ số chỉ đạo điều hành và đánh giá chất lượng trên Cổng dịch vụ công của tỉnh (thống kê trên Cổng DVC tỉnh 12 chỉ tiêu, còn lại 10 chỉ tiêu thống kê trên Cổng DVC Quốc gia). Triển khai toàn diện thanh toán trực tuyến đối với dịch vụ công trên phạm vi toàn tỉnh: Trung tâm Phục vụ hành chính công và Sở Thông tin và Truyền thông đã triển khai việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các TTHC về đất đai và thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện TTHC cho các sở, ban, ngành, các huyện, thị xã, thành phố trong toàn tỉnh; kịp thời đăng ký và khai báo tài khoản để thực hiện thanh toán trực tuyến; tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, qua các tài liệu hướng dẫn (tờ rơi...), qua Cổng Dịch vụ công tỉnh và trực tiếp tại các đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

- Được sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân tỉnh, sự phối hợp của các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn, lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà đạt được kết quả đáng khích lệ sau:

+ **Lớp 1**: Lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số, kỹ năng số cho cán bộ chuyên trách CNTT cấp tỉnh, huyện với tổng số học viên: 56 (đã hoàn thành: 56/56 đạt 100 %) (*Phụ lục 1 kèm theo*)

+ **Lớp 2**: Lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số, kỹ năng số cho cán bộ cấp

ình, huyện với tổng số học viên: 1.871 (đã hoàn thành: 1.373/1.871 đạt 73,38%)
(Phụ lục 2 kèm theo)

+ **Lớp 3:** Lớp bồi dưỡng về chuyên đổi số, kỹ năng số cho cán bộ cấp xã và tổ công nghệ số cộng đồng với tổng số học viên: 7.429 (đã hoàn thành: 7.429/7.429 đạt 100%).

2.3. Nhận thức của cán bộ, công chức tham gia chương trình đào tạo, tập huấn

- Các lớp bồi dưỡng về chuyên đổi số trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà One Touch cho cán bộ, công chức, viên chức cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và tổ công nghệ số cộng đồng. Các lớp bồi dưỡng trực tuyến trên nền tảng giúp người học chủ động về thời gian trong học tập, tham gia bồi dưỡng, tiếp cận, lĩnh hội các kiến thức, kỹ năng số, chuyên đổi số ở mọi lúc, mọi nơi. Qua đó, hình thành thói quen tiếp cận học tập, làm việc trên môi trường mạng cho cán bộ, công chức, viên chức, thành viên tổ công nghệ số cộng đồng.

- Sau chương trình bồi dưỡng, tập huấn đã giúp cho cán bộ, công chức ứng dụng những kỹ năng về chuyên đổi số trong công việc cũng như áp dụng trong công tác thực hiện thủ tục hành chính theo nhiệm vụ được giao.

2.4. Kiến nghị về việc thiết kế và các điều kiện của chương trình bồi dưỡng, tập huấn

Chương trình đào tạo, tập huấn về chuyên đổi số trên nền tảng trực tuyến đại trà Onetouch của Bộ Thông tin và Truyền thông là phù hợp với xu thế cũng như giúp cán bộ, công chức chủ động thời gian để tham gia chương trình mà không ảnh hưởng nhiều đến nhiệm vụ chuyên môn. Tuy nhiên, để mang lại hiệu quả cao hơn nữa Bộ Thông tin và Truyền thông cần cung cấp quyền quản trị và nội dung khóa học cho từng địa phương để các tỉnh chủ động tạo tài khoản cho học viên, tạo nội dung bồi dưỡng, tập huấn cũng như quản lý, giám sát tình hình học tập của cán bộ, công chức tại địa phương.

3. Quy trình thủ tục trực tiếp và trực tuyến

3.1. Những bất cập trong quy trình thủ tục trực tiếp và trực tuyến

- Việc thanh toán trực tuyến có sự tăng trưởng tốt, tuy nhiên chưa đồng đều ở các sở, ban, ngành và địa phương. Một số đơn vị kết quả thanh toán trực tuyến còn hạn chế.

- Việc quy định, hướng dẫn công tác số hóa trong tiếp nhận và giải quyết TTHC còn chậm, tỷ lệ số hóa còn thấp, nhất là ở Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả cấp huyện, các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai chưa đạt mục tiêu 100% theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số cũng như của Kế hoạch đề ra.

- Tại một số địa phương, đơn vị chưa thật sự chú trọng cải thiện chất lượng công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC; chưa lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc nộp hồ sơ giải quyết TTHC.

- Việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp của các đơn vị tuy đã có sự chuyên biến tích cực nhưng tỷ lệ hồ sơ trễ hạn phát sinh ở một số ít địa phương, đơn vị vẫn còn cao. Điều này cho thấy kết quả giải quyết TTHC ở một số cơ quan, đơn vị chưa phản ánh chính xác và thực chất tình hình, chất lượng giải quyết TTHC.

3.2. Đề xuất, kiến nghị:

Văn phòng Chính phủ, các Bộ, ngành thường xuyên quan tâm, tổ chức tập huấn, bồi dưỡng và giúp đỡ và hỗ trợ về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính do ngành, lĩnh vực phụ trách cho địa phương để nâng cao hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính trên công dịch vụ công trực tuyến của quốc gia, Bộ, ngành cũng như của UBND tỉnh.

4. Mô hình, giải pháp hữu ích, đặc thù đã và đang triển khai trên địa bàn tỉnh để cải thiện cung cấp, tiếp cận DVC trực tuyến

4.1. Mô hình giải pháp:

- Tỉnh Bình Phước xác định rõ quan điểm trong chuyển đổi số là coi doanh nghiệp, người dân vừa là mục tiêu, vừa là động lực của quá trình chuyển đổi số. Lĩnh vực nào doanh nghiệp, người dân cần thì tập trung chuyển đổi trước; chọn một số ngành, địa phương, doanh nghiệp để chuyển đổi toàn diện, làm điểm để rút kinh nghiệm. Một trong những nội dung ưu tiên trong chuyển đổi số của Bình Phước là đến năm 2025, tinh cơ bản hình thành chính quyền số.

- UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 170/KH-UBND về triển khai chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm “Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển chính quyền số”.

Trong đó, Bình Phước ưu tiên tiếp tục rà soát, bổ sung, hoàn thiện dữ liệu nền tảng, thực hiện kết nối liên thông, chia sẻ thuận lợi. 100% dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp phải sử dụng hồ sơ đã được số hóa khi làm thủ tục trước đó mà không được yêu cầu bổ sung thêm (chỉ bổ sung thêm hồ sơ theo yêu cầu của thủ tục mà trên cơ sở dữ liệu chưa có). Các hồ sơ công việc đều được xử lý trên môi trường mạng, được ký số và cập nhật, chia sẻ trên hệ thống dữ liệu (không bao gồm hồ sơ có nội dung mật).

- Về công tác triển khai các nhiệm vụ, giải pháp, tỉnh đã yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện đầy đủ việc cập nhật hồ sơ tiếp nhận lên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Chủ động rà soát, tập trung phấn đấu đạt và vượt chỉ tiêu, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến. Quán triệt, theo dõi và kiểm soát thường xuyên việc giải quyết hồ sơ TTHC. Thí điểm nhận hồ sơ trực tuyến đối với một số loại hình dịch vụ công trực tuyến, cụ thể: Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với các đơn vị, địa phương đã triển khai thí điểm 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ (đến nay đã thực hiện thành công kết nối chia sẻ giữa Cổng Dịch vụ công tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công

của Bộ, ngành Trung ương).

- Đồng thời, nhằm thống nhất nguồn lực, UBND tỉnh đã chỉ đạo sáp nhập Tổ công nghệ số cộng đồng và Tổ công tác triển khai Đề án 06/CP thành Tổ công nghệ số cộng đồng và triển khai Đề án 06/CP. Tỉnh đã tổ chức, triển khai tập huấn, hướng dẫn đến các thành viên trong tổ về cách tạo tài khoản, cập nhật thông tin, thao tác các chức năng trên các ứng dụng: VNeID, Bình Phước Today và Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh và các kỹ năng số cần thiết khác, phục vụ cho tuyên truyền, hướng dẫn người dân tại cơ sở.

- Bên cạnh đó, tỉnh còn có chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đẩy mạnh triển khai việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các TTHC về đất đai và thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện TTHC cho các sở, ban, ngành, địa phương trong toàn tỉnh. Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, qua các tài liệu hướng dẫn (tờ rơi, pano, áp phích...), qua Cổng Dịch vụ công tỉnh và trực tiếp tại các đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

4.2. Kết quả:

- Trong thời gian triển khai Chiến dịch, kết quả xử lý dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đã được nâng lên rõ rệt. Số hồ sơ tiếp nhận/tháng bình quân là 57.090 hồ sơ, tăng gần 4.500 hồ sơ so với bình quân 5 tháng đầu năm 2022 (tăng 8,28%). Kết thúc triển khai chiến dịch, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ tại cấp tỉnh (các sở, ban, ngành) 99,52% (tăng 8,52%, vượt 19,52% so với mục tiêu), Bộ phận một cửa cấp huyện 96,39% (tăng 36,81%, vượt 16,39% so với mục tiêu), Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện 87,97% (tăng 21,99%, vượt 7,97% so với mục tiêu), Bộ phận một cửa cấp xã 98,86% (tăng 17,36%, vượt 18,86% so với mục tiêu). Các chỉ tiêu về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ và tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của Chiến dịch được hoàn thành vượt mục tiêu kế hoạch đề ra.

- Về công tác số hóa hồ sơ, trước Chiến dịch đạt 20%. Sau Chiến dịch, tỷ lệ này đối với cấp tỉnh là 98,05%; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện là 22,69%; Bộ phận một cửa cấp huyện là 63,80%.

- Về thanh toán trực tuyến, trước Chiến dịch, việc thanh toán trực tuyến nhìn chung còn nhiều hạn chế; nhất là ở cấp huyện, xã do nhiều đơn vị chưa hoàn thành việc khai báo tài khoản thanh toán và tích hợp chức năng thanh toán trên Cổng dịch vụ công tỉnh. Trong thời gian thực hiện Chiến dịch, bình quân 1 tháng thanh toán trực tuyến phí, lệ phí tăng gấp 15 lần số giao dịch, gấp hơn 8 lần số tiền so với trước Chiến dịch; thanh toán trực tuyến lĩnh vực đất đai tăng 1,9% số giao dịch, tăng 69,2% số tiền so với trước Chiến dịch.

- Kết quả đạt được bước đầu của Chiến dịch đã tạo tiền đề để Bình Phước tiếp tục tự tin, phấn đấu thực hiện các nhiệm vụ về chuyển đổi số trong thời gian tới. Qua đó, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh, tạo đột phá trong cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính của tỉnh chuyên nghiệp, kỷ luật, kỷ cương, hiện đại, hiệu quả, phục vụ người

dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

4.3. Bài học kinh nghiệm:

- Thứ nhất, qua công tác đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến và thực hiện Chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm, Bình Phước nhận thấy việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử, hướng đến chính quyền số phải thật sự dựa trên cơ sở là phục vụ tốt nhất cho lợi ích của người dân, doanh nghiệp theo hướng dễ làm, dễ sử dụng, giảm thời gian, giảm chi phí, góp phần minh bạch hóa và nâng cao hiệu quả của nền hành chính nhà nước thì mới nhận được sự ủng hộ, đồng lòng của người dân.

- Thứ hai, vai trò của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương là hết sức quan trọng trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử, hướng đến chính quyền số. Vì điều này sẽ góp phần thay đổi cách làm cũ, truyền thống, minh bạch kết quả hoạt động của cơ quan hành chính trong việc phục vụ nhân dân. Để đảm bảo tính hiệu quả của việc phục vụ người dân, doanh nghiệp, người lãnh đạo cần thật sự sâu sát, lắng nghe ý kiến phản hồi của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC để kịp thời chấn chỉnh các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, gây khó khăn trong giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị mình phụ trách.

- Thứ ba, trong chỉ đạo, thực hiện phải quyết liệt, không ngại va chạm; lấy hiệu quả công việc là thước đo. Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát chất lượng giải quyết TTHC ở tất cả các cấp, có khen thưởng và kỷ luật kịp thời để thường xuyên chấn chỉnh các sai phạm, khuyến khích các cá nhân, tập thể cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Thứ tư, trong quá trình thực hiện phải thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức ở các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp để thực hiện đúng các quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, thao tác đúng tiến độ giải quyết hồ sơ để đảm bảo tính minh bạch trong giải quyết TTHC, phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các đơn vị, lãnh đạo UBND tỉnh. Bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp trong quá trình nộp hồ sơ, trả kết quả.

- Thứ năm, để đảm bảo tính thực chất trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền, hướng đến chính quyền số cần phải triển khai đồng bộ các tiêu chí đánh giá có thể lượng hóa được, so sánh được giữa các sở, ban, ngành, các địa phương để có cơ sở đánh giá, xếp hạng và khuyến khích những ý tưởng hay, những cách làm mới của các đơn vị, địa phương.

4.4. Nguyên nhân:

a) Nguyên nhân chủ quan:

- Nhận thức của lãnh đạo một số địa phương, đơn vị chưa thật sự đầy đủ, chưa có sự chuyên biến, thay đổi, quyết liệt trong triển khai xây dựng nền hành

chính phục vụ, lấy lợi ích của người dân, doanh nghiệp lên hàng đầu trong việc triển khai các nội dung của Kế hoạch. Một số đơn vị, địa phương còn chạy theo thành tích, dẫn đến các giải pháp triển khai thực hiện chưa hiệu quả, đồng bộ, còn một số mặt mang tính hình thức, phản ánh không đúng thực chất kết quả giải quyết TTHC tại đơn vị, địa phương.

- Hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu đất đai chưa được triển khai thống nhất, đồng bộ trên toàn tỉnh. Hệ thống hiện tại vẫn chưa kết nối liên thông với cơ quan Thuế, Kho bạc. Hiện nay, thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai phần lớn ở mức 2 (nộp bản giấy), việc số hóa hồ sơ để luân chuyển hồ sơ điện tử gây mất rất nhiều thời gian, chi phí cho các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện.

- Các đơn vị có số giao dịch thanh toán phí, lệ phí phát sinh thấp chủ yếu do công tác thông tin, hướng dẫn chưa được chú trọng, người dân vẫn theo thói quen cũ là trực tiếp đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo thuế, đi đóng tiền và nộp giấy nộp tiền lại cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; việc tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện nghĩa vụ tài chính trực tuyến chủ yếu vẫn đang thực hiện đối với hồ sơ của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai. Ở một số địa phương thì Phòng Tài nguyên và Môi trường chưa thực sự quan tâm, đẩy mạnh thanh toán nghĩa vụ tài chính trực tuyến.

- Công tác tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức ở các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được chú trọng, dẫn đến tình trạng không nắm vững quy trình nghiệp vụ khi thao tác trên Cổng Dịch vụ công gây ra những sai sót, không cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết hồ sơ dẫn đến nhiều hồ sơ đã giải quyết đúng và trước hạn nhưng hồ sơ vẫn bị chuyển trễ hạn.

b) Nguyên nhân khách quan:

- Việc thiếu đồng bộ trong việc cập nhật thông tin dữ liệu dân cư giữa các nhà mạng và Cổng Dịch vụ công quốc gia dẫn đến tình trạng nhiều trường hợp đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia không thành công, gây khó khăn trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến tại các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến chưa đồng bộ từ cấp Bộ, ngành đến các địa phương, một số TTHC chưa được quy định rõ thành phần hồ sơ giữa hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy nên một số đơn vị vẫn yêu cầu bổ sung hồ sơ giấy sau khi đã hoàn thành nộp hồ sơ trực tuyến, dẫn đến tình trạng người dân không hợp tác trong việc nộp hồ sơ trực tuyến.

4.5. Lý do một số người dân không thể tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện 2 nhóm thủ tục trực tiếp và trực tuyến

- Bên cạnh nỗ lực của các tổ chức, cá nhân chủ động tiếp cận với những tiện ích mà dịch vụ công trực tuyến đem lại thì ở vùng sâu, vùng xa, do hạn chế về khả năng tiếp cận công nghệ thông tin, ngại tìm hiểu, lớn tuổi, không dùng điện thoại thông minh, người dân vẫn còn thói quen mang hồ sơ đến nộp trực tiếp ... khiến nhiều người dân vẫn chưa chọn dịch vụ công trực tuyến trong các

giao dịch của mình.

- Nhiều thủ tục còn rườm rà, nhiều bước thực hiện khiến nhiều người dân có tâm lý chần chừ sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Bình Phước là tỉnh có tỷ lệ đồng bào dân tộc thiểu số chiếm tỉ lệ cao, nên khả năng tiếp cận công nghệ còn hạn chế dẫn đến tỷ lệ dịch vụ này chưa đạt như kỳ vọng. Việc đưa nhiều dịch vụ công lên cổng dịch vụ công trực tuyến mà người dân chưa mặn mà sử dụng đang gây lãng phí lớn.

- Một khó khăn hiện nay khiến người dân vẫn còn loay hoay là Cổng dịch vụ công quốc gia đã tích hợp với Cổng dịch vụ công của tỉnh, dẫn đến các tổ chức, cá nhân đã tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công tỉnh không thể vào sử dụng được mà bắt buộc phải tạo lại tài khoản mới thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia và phải đăng ký bằng sim chính chủ. Điều này khiến không ít hộ dân khó khăn trong tạo tài khoản.

4.6. Biện pháp hỗ trợ người dân, đặc biệt đồng bào dân tộc thiểu số tiếp cận DVC trực tuyến nói chung và 2 nhóm thủ tục trực tiếp và trực tuyến

- Ngoài tăng cường tuyên truyền thì mỗi cán bộ ở đầu môi, cơ sở phải tận tâm, tận lực hướng dẫn người dân nhiệt tình, bằng ngôn ngữ bình dân, dễ hiểu nhất trong quá trình người dân thực hiện TTHC lần đầu qua môi trường điện tử. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tăng cường phối hợp, xây dựng các chiến dịch tuyên truyền bằng nhiều hình thức linh hoạt, đa dạng, tránh máy móc, như: thông qua tổ, nhóm, đoàn thể, khu dân cư, đoàn thanh niên; thông qua video/clip, tờ rơi hướng dẫn các thao tác đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ... Tỉnh cũng đã phủ sóng mạng 3G, 4G, mở rộng các đường truyền dữ liệu, internet với băng thông rộng, hướng dẫn địa phương khắc phục đường truyền mạng để đảm bảo hoạt động trên môi trường mạng ổn định.

- Để phát huy hiệu quả nguồn lực đầu tư, cùng với đẩy mạnh tuyên truyền, cơ quan có thẩm quyền cần nghiên cứu để đơn giản hóa các bước thực hiện TTHC trực tuyến, phải làm thực chất, tránh hình thức, để người dân và doanh nghiệp thấy được sự thiết thực, hiệu quả, tiện ích, tiết kiệm và bảo mật thông tin. Từ đó, đồng tình ủng hộ và hưởng ứng tham gia, vì muốn thành công phải bước vững chắc, chạm đến lợi ích của từng người dân.

- Triển khai nhanh chóng công tác số hóa quản lý lĩnh vực đất đai, đảm bảo xử lý các tác nghiệp lĩnh vực đất đai được thực hiện trên môi trường số, trọng điểm là Dự án tổng thể xây dựng hệ thống hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu quản lý đất đai giai đoạn 2020 -2022, gói thầu xây dựng phần mềm Tài nguyên và Môi trường tỉnh Bình Phước.

- Triển khai toàn diện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử để phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

- Xây dựng, cải tiến, điều chỉnh Công Dịch vụ công tỉnh dựa trên nguyên tắc thân thiện với người dùng, minh bạch, chính xác, phục vụ tốt nhất cho việc kiểm tra, giám sát và đôn đốc thực hiện của lãnh đạo các cấp. Xây dựng module đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên App Bình Phước Today, đây là kênh tương tác 2 chiều giữa người dân, doanh nghiệp và chính quyền tỉnh, cấp huyện và cấp xã.

- Chuẩn hóa thông tin, tiếp tục triển khai hỗ trợ người dân đăng ký tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và của tỉnh. Đôn đốc, rà soát việc đăng ký và sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động ở các cơ quan nhà nước tạo tiền đề tốt để triển khai rộng rãi cho người dân, doanh nghiệp.

- Tập trung rà soát, phân tích, triển khai những vấn đề được chỉ ra trong báo cáo của Văn phòng Chính phủ tại Hội nghị về chuyên đề đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp như: tỷ lệ giao dịch thành công thanh toán trực tuyến còn thấp (phí, lệ phí: 45,37%; nghĩa vụ tài chính lĩnh vực đất đai: 79,28%); 9.764 hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn đang giải quyết; tình hình báo cáo gửi, nhận văn bản điện tử và trên trực liên thông NGSP; triển khai xây dựng phân hệ theo dõi nhiệm vụ; cung cấp thông tin, dữ liệu trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.

- Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát chất lượng giải quyết TTHC ở tất cả các cấp, có khen thưởng, kỷ luật kịp thời để kịp thời chấn chỉnh các sai phạm, khuyến khích các cá nhân, tập thể cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử thông qua các cơ quan truyền thông, hoạt động của các tổ công nghệ cộng đồng và Đề án 06 để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ về lợi ích và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giám sát tính hiệu quả, thực chất của các công tác này.

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức ở các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp để thực hiện đúng các quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, thao tác đúng tiến độ giải quyết hồ sơ để đảm bảo tính minh bạch trong giải quyết TTHC, phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các đơn vị, lãnh đạo UBND tỉnh. Bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp trong quá trình nộp hồ sơ, trả kết quả.

- Tiếp tục duy trì, giữ vững và nâng mức các chỉ tiêu đạt được cũng như tiếp tục phấn đấu những chỉ tiêu chưa đạt mà Kế hoạch đã đề ra. Tiếp tục triển khai các mục tiêu về xã hội số, kinh tế số theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số về ban hành kế hoạch hành động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023.

4.7. Đề xuất, kiến nghị với Trung ương

- Bộ Thông tin và Truyền thông: Sớm cấp phép mạng viễn thông 5G, ưu tiên để các nhà mạng viễn thông đảm bảo cơ sở để triển khai trên địa bàn tỉnh Bình Phước; thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng các lớp chuyên gia về chuyển đổi số, cán bộ chuyên trách CNTT, an toàn an ninh thông tin cho địa phương nhằm phục vụ chuyển đổi số cho tỉnh.

- Bộ Công Thương: Xem xét ban hành cơ chế, chính sách hoặc hướng dẫn việc phát triển hệ thống điện cung cấp cho vùng biên giới.

II. THỐNG KÊ SỐ LIỆU

1. Đánh giá tổng quan thực trạng cung ứng dịch vụ công của tỉnh cho người dân

Bảng 1. Số lượng bộ thủ tục hành chính cho công dân đến thời điểm hiện tại.

Cấp	Tổng số	Một phần	Toàn trình
Cấp tỉnh	1.522	224	1.311
Cấp huyện	245	49	169
Cấp xã	127	35	92

Bảng 2. Số hồ sơ giải quyết năm 2022 (Cả trực tiếp và trực tuyến)

Cấp tỉnh			Cấp huyện			Cấp xã		
Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm
69.661	68.545	1.116	52.812	43.999	2.475	1.128.884	1.098.632	22.547

Bảng 3. Số hồ sơ giải quyết 6 tháng năm 2023 (Cả trực tiếp và trực tuyến)

Cấp tỉnh			Cấp huyện			Cấp xã		
Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm
44.816	44.588	228	19.613	18.950	663	477.363	472.376	4.987

2. Thực trạng thủ tục đăng ký tạm trú, tạm vắng cho công dân

- Số xã đã cung ứng cấp độ 2, 3/một phần: 111

- Số xã đã cung ứng cấp độ 4/toàn phần: 111

Bảng 4. Số hồ sơ tạm trú, tạm vắng năm 2022

	Đúng hạn	Chậm	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	30.965	0	0	
Làm trực tiếp	214.332	0	0	
Tổng số	245.297	0	0	

Bảng 5. Số hồ sơ tạm trú, tạm vắng 6 tháng năm 2023

	Đúng hạn	Chậm	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	2.453	0	0	
Làm trực tiếp	454	0	0	
Tổng số	2.907	0	0	

3. Thực trạng thủ tục liên thông khai sinh, bảo hiểm y tế miễn phí và đăng ký thường trú cho trẻ dưới 6 tuổi (3 trong 1)

- Số xã đã cung ứng cấp độ 2, 3/một phần: 111 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã cung ứng cấp độ 4/toàn phần: 111 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã liên thông đủ 3 trong 1: 111 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã liên thông 2 trong 1: 0
- Số xã chưa liên thông: 0

Bảng 6. Thủ tục liên thông 3 trong 1 cấp xã năm 2022

	Làm trực tuyến	Làm trực tiếp	Tổng
Đúng hạn	0	0	0
Trễ hạn	0	0	0
Tổng số	0	0	0

Bảng 7. Thủ tục liên thông “3 trong 1” cấp xã 6 tháng đầu năm 2023

	Làm trực tuyến	Làm trực tiếp	Tổng
Đúng hạn	18	0	18
Trễ hạn	0	0	0
Tổng số	18	0	

4. Thực trạng thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho công dân

- Số xã đã cung ứng cấp độ 2, 3/một phần: 111 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã cung ứng cấp độ 4/toàn phần: 111 xã, phường, thị trấn.
- Tồn tại, vướng mắc, khó khăn, vấn đề đặt ra: không có.

Bảng 8. Số hồ sơ đăng ký cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân năm 2022

	Đúng hạn	Trễ hạn	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	27.242	123	22	27.387
Làm trực tiếp	536	14	0	550
Tổng số	27.778	137	22	27.937

Bảng 9. Số hồ sơ đăng ký cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân 6 tháng đầu năm 2023

	Đúng hạn	Chậm	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	13.546	27	31	13.604
Làm trực tiếp	15	0	0	15
Tổng số	13.561	27	31	13.619

Trên đây là báo cáo đánh giá thực trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Phước phục vụ Hội thảo khoa học và nghiên cứu, đánh giá việc tổ chức thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng đến chính quyền số trên địa bàn tỉnh giữa UBND tỉnh và Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh./.

Nơi nhận:

- Học viện Chính trị QGHCM;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VPUB: LĐVP, P.KSTTHC;
- Lưu: VT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Tuyết Minh

BÁO CÁO

Đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh

Ủy ban nhân dân tỉnh nhận được Công văn số 4339-CV/HVCTQG ngày 04/7/2023 của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh về việc phối hợp tổ chức Hội thảo và hỗ trợ Đoàn nghiên cứu của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo đánh giá thực trạng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh như sau:

I. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Đánh giá về điều kiện cơ sở hạ tầng CNTT của tỉnh

1.1. Thực trạng chung của tỉnh

a) Xây dựng, phát triển hạ tầng kỹ thuật

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đều có mạng nội bộ (LAN), kết nối internet và đường truyền mạng truyền số liệu chuyên dùng để triển khai các ứng dụng phục vụ công việc, 100% cán bộ, công chức, viên chức được trang bị máy tính phục vụ công tác chuyên môn.

- Hạ tầng viễn thông công cộng có kết nối nội mạng tốc độ cao đã phủ sóng mạng 3G, 4G, internet băng rộng cố định, truyền hình số mặt đất. Tỉnh đã triển khai mạng chuyên dùng toàn tỉnh, kết nối 180 cơ quan, đơn vị; triển khai thử nghiệm lắp đặt mạng 5G thành công 2 nhà mạng VNPT, Viettel tại Quảng trường tỉnh.

- Hạ tầng viễn thông khu vực tuyến biên giới được phủ sóng tuyến đường tuần tra biên giới đảm bảo quốc phòng, an ninh. Qua khảo sát triển khai 54 trạm phát sóng thông tin di động trên chiều dài 176 km đường tuần tra biên giới, đến thời điểm hiện tại, trên đường tuần tra biên giới tỉnh đã có 36 trạm phát sóng thông tin di động (gọi là trạm BTS) đang hoạt động. Trong thời gian tới, tiếp tục triển khai, xây dựng trạm BTS tại các vùng lõm sóng trên địa bàn tỉnh khoảng 200 trạm BTS (trong đó: Viettel 140 trạm, VNPT 60 trạm).

- Hạ tầng bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh có hơn 14 doanh nghiệp và 213 bưu cục, chi nhánh phục vụ bưu chính, chuyển phát. Mạng lưới chuyển phát rộng khắp địa bàn tỉnh, nhiều đơn vị liên kết với các doanh nghiệp bán lẻ đều có văn phòng đại diện, các điểm phục vụ, kho vận trên địa bàn tỉnh. Các doanh nghiệp đều hỗ trợ người dùng tra cứu vận đơn trực tuyến. Mạng lưới bưu chính

công cộng rộng khắp, bảo đảm mỗi xã có 01 điểm phục vụ; chỉ tiêu bán kính phục vụ bình quân và số dân phục vụ bình quân cao hơn bình quân cả nước và cao hơn mức quy định tiêu chuẩn. Hoạt động chính của các điểm bưu điện văn hóa xã gồm: dịch vụ bưu chính công ích, bưu chính chuyển phát và phát hành báo chí, tài chính bưu chính (dịch vụ đại lý ngân hàng, chuyển tiền trong nước, chuyển tiền quốc tế, thu hộ, chi hộ, điện hoa), dịch vụ an sinh xã hội (chi trả lương hưu, người có công, bảo trợ xã hội, bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế tự nguyện), dịch vụ phân phối truyền thông (đại lý sim thẻ, hàng tiêu dùng, sách vở, văn phòng phẩm).

- Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh được Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (thuộc Sở Thông tin và Truyền thông) quản lý, vận hành. Là nơi tích hợp hệ thống chuyên dụng, bao gồm cả phần cứng (các hệ thống máy chủ, hệ thống sao lưu khôi phục dữ liệu, hệ thống nguồn điện dự phòng) và các hệ thống phần mềm dùng chung của tỉnh, các hệ thống chuyên ngành đặt tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu.

b) Xây dựng, phát triển các nền tảng, ứng dụng, dịch vụ nội bộ

- Hệ thống Hội nghị truyền hình trực tuyến cho phép kết nối 150 điểm cầu; đã triển khai các hội nghị, cuộc họp trực tuyến từ Trung ương đến tỉnh; từ tỉnh đến cấp huyện, cấp xã.

- Triển khai mạng số liệu chuyên dùng với 152 điểm (30 đơn vị cấp tỉnh, 11 cấp huyện, 111 cấp xã) đảm bảo kết nối ổn định, thông suốt 4 cấp. Hệ thống mạng chuyên dùng đã tổ chức kết nối họp trực tuyến từ Trung ương tới cấp xã.

- Hệ thống quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp của tỉnh đã liên thông ngang dọc 4 cấp hành chính. Tỉnh đang sử dụng 2 phần mềm quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp (phần mềm iOffice và phần mềm OneWin Sys) đã kết nối, liên thông ngang dọc 4 cấp cho 188 đơn vị hành chính trên địa bàn tỉnh, ngoài ra có 46 đơn vị ngoài công lập đã kết nối vào trục LGSP. Các phần mềm này đã tích hợp chữ ký số, đáp ứng việc phát hành văn bản điện tử trên trục liên thông văn bản quốc gia, kết nối với trục LGSP. Chữ ký số đã triển khai tích hợp lên phần mềm quản lý văn bản, sử dụng hoàn toàn văn bản điện tử thay cho văn bản giấy.

- Duy trì hoạt động của Cổng/Trang thông tin điện tử trong cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh, huyện, xã tuân thủ theo quy định. Tăng cường việc sử dụng chữ ký số trong cán bộ, công chức các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh đã cấp hộp thư công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh. Tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng hộp thư điện tử công vụ trong xử lý công việc đạt trên 84,39%.

- Hạ tầng kết nối IoT, các ứng dụng, dịch vụ chuyển đổi số đang tiếp tục thực hiện các nội dung phát triển hạ tầng số tại dự án xây dựng Chính quyền số, Địa phương thông minh tỉnh Bình Phước giai đoạn 2022-2025.

c) Xây dựng, phát triển dữ liệu

UBND tỉnh đã ban hành Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung tỉnh Bình

Phước và đang hoàn thiện ban hành Kế hoạch cung cấp dữ liệu mở tỉnh Bình Phước đến năm 2025. Các cơ quan chủ quản cơ sở dữ liệu thuộc Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung thực hiện kết nối, tích hợp các dữ liệu về hệ thống quản lý và chia sẻ cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh. Quản lý, vận hành hệ thống thông tin bảo đảm việc tiếp cận, trao đổi, cung cấp thông tin, dữ liệu được thông suốt, kịp thời; đáp ứng các yêu cầu về an toàn, an ninh thông tin.

d) Xây dựng, phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp

- Ứng dụng CNTT phục vụ người dân, doanh nghiệp, hiện Cổng dịch vụ công của tỉnh đã tích hợp 2.025 dịch vụ công, trong đó có 156 dịch vụ công trực tuyến một phần, 1.850 dịch vụ công trực tuyến toàn phần (91,3%), còn lại 19 dịch vụ là trực tiếp; tính đến ngày 08/8/2023, tỉnh Bình Phước có 1.453 dịch vụ công kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia (xếp thứ 05/63 tỉnh, thành phố); tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử đã được nâng cao, thực hiện dịch vụ chứng thực điện tử đã triển khai tại 11/11 cấp huyện, 111/111 cấp xã; đã tích hợp ứng dụng thanh toán điện tử vào Cổng dịch vụ công của tỉnh, giúp người dân, doanh nghiệp thuận tiện trong sử dụng dịch vụ công mức độ toàn phần.

- Hệ thống thông tin một cửa điện tử được triển khai đồng bộ tại 100% UBND cấp huyện, cấp xã, góp phần hiện đại hóa, công khai, minh bạch hoạt động giải quyết TTHC, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh và tạo niềm tin đối với người dân, doanh nghiệp.

- Ứng dụng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân: đã triển khai hệ thống 1022; và ứng dụng “Bình Phước Today”.

đ) Xây dựng, phát triển đô thị thông minh

Tại tỉnh có 01 Trung tâm Điều hành thông minh (IOC) tỉnh và 03 Trung tâm IOC cấp huyện. Các Trung tâm IOC đã tổng hợp dữ liệu, tình hình kinh tế, xã hội tại địa phương phục vụ chỉ đạo điều hành của lãnh đạo. Trung tâm IOC tỉnh đã kết nối, giám sát các cơ sở dữ liệu gồm: tình hình kinh tế, xã hội của tỉnh; giám sát an toàn thông tin; kết quả thực hiện dịch vụ công; giám sát số lượng trường, lớp, học sinh các cấp; giám sát quản lý, sử dụng đất đai, quy hoạch xây dựng trên địa bàn tỉnh; giám sát chỉ tiêu báo cáo, thống kê kinh tế - xã hội; tình hình an toàn giao thông, an ninh, trật tự công cộng; theo dõi thông tin báo chí trên địa bàn tỉnh; hệ thống tổng đài EOC (113, 114, 115) tiếp nhận phản ánh khẩn cấp, tổng đài 1022 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Hệ thống tổng hợp thống kê số liệu của 25 chỉ tiêu kinh tế-xã hội trọng tâm của tỉnh, kết nối tự động với Trung tâm thông tin chỉ đạo điều hành Chính phủ, Thủ tướng chính phủ giúp cho thông tin về tình hình kinh tế-xã hội của Bình Phước được cập nhật thường xuyên, số liệu được thể hiện nhanh chóng, chính xác của 08 chỉ tiêu trên hệ thống điều hành của Chính phủ.

- Hệ thống an toàn thông tin tiếp tục duy trì hoạt động hệ thống thực hiện giám sát an toàn, an ninh mạng theo tiêu chuẩn 4 lớp của Bộ Thông tin và Truyền thông. Theo đó, hệ thống sẽ gồm 01 trung tâm đặt tại tỉnh kết nối với các máy trạm trên địa bàn tỉnh và kết nối với Trung tâm giám sát an toàn không gian mạng

quốc gia.

- Hệ thống lắng nghe mạng xã hội (Social Listening): Hệ thống giúp theo dõi được luồng thông tin trên báo chí và mạng xã hội đang nói gì về tỉnh, để giúp lãnh đạo cung cấp thông tin phù hợp; chỉ đạo, giải quyết kịp thời các thông tin liên quan đến Bình Phước.

1.2. So với các tỉnh trong khu vực và cả nước

Hạ tầng số và dịch vụ công trực tuyến của tỉnh hiện tại cơ bản đáp ứng được các mục tiêu đã đề ra, đảm bảo việc triển khai thực hiện chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

Theo kết quả đánh giá, xếp hạng về các nhóm chỉ số Chuyển đổi số của Bộ Thông tin và Truyền thông, trong đó xếp hạng về Hạ tầng số và Chính quyền số của tỉnh Bình Phước được đánh giá xếp hạng thứ 4 so với các tỉnh miền Đông Nam bộ và lần lượt được đánh giá xếp hạng thứ 11 và 13 so với mặt bằng chung cả nước.

1.3. Khó khăn

- Việc thu thập cơ sở dữ liệu để quản lý đối với hoạt động thương mại điện tử tương đối khó khăn, nhất là hoạt động thương mại điện tử trên các trang mạng xã hội. Phát triển thương mại điện tử và giải quyết TTHC chưa nhận được sự quan tâm cao của người dân.

- Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh chủ yếu là các doanh nghiệp nhỏ và vừa; nền tảng quản trị, tài chính và công nghệ yếu.

- Hạ tầng số lắp đặt mạng 5G trên địa bàn tỉnh mới chỉ triển khai thí điểm tại trung tâm thành phố, chưa triển khai các điểm trung tâm tại các đô thị còn lại.

- Việc triển khai phủ sóng vùng lõm, biên giới còn nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Nhân lực về CNTT của tỉnh hiện vẫn còn hạn chế về số lượng và chất lượng.

2. Đào tạo, tập huấn về công nghệ thông tin/chuyển đổi số cho CBCC ở cơ sở

2.1. Các chương trình bồi dưỡng, tập huấn

- Tích cực bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về công nghệ số, chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; nhất là đội ngũ cán bộ lãnh đạo chủ chốt các cấp, người dân và doanh nghiệp; tập trung đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin, thu hút nguồn nhân lực công nghệ thông tin chất lượng cao tham gia vào quá trình chuyển đổi số của tỉnh.

- Phối hợp với Cục Chuyển đổi số quốc gia - Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức, triển khai Chương trình bồi dưỡng về chuyển đổi số cho lãnh đạo UBND cấp xã, theo hình thức tập trung trực tiếp và trực tuyến với sự tham gia của 378 cán bộ là lãnh đạo và công chức UBND cấp xã.

- Phối hợp với Đại học RMIT Việt Nam tổ chức Hội nghị tập huấn “Nâng cao năng lực chuyển đổi số của chính quyền địa phương, doanh nghiệp và người dân - Hướng đến một quốc gia số toàn diện”, với sự tham dự của khoảng 3.850 đại biểu. Hội nghị diễn ra theo 2 hình thức trực tiếp và trực tuyến, được kết nối từ điểm cầu trung tâm (Trung tâm hội nghị Trường Chính trị tỉnh) đến 132 điểm cầu cấp huyện, cấp xã và trực tuyến qua phần mềm Zoom.

- Ban hành Kế hoạch số 284/KH-UBND ngày 05/10/2022 về tổ chức Ngày Chuyển đổi số tỉnh Bình Phước năm 2022; Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tổ chức Lễ công bố Ngày Chuyển đổi số tỉnh Bình Phước với chủ đề “Chuyển đổi số giải quyết các vấn đề của xã hội vì một cuộc sống tốt đẹp hơn cho người dân”. Buổi Lễ được tổ chức với hình thức trực tiếp tại cấp tỉnh (Trung tâm hội nghị Trường Chính trị tỉnh) và trực tuyến đến UBND cấp huyện; UBND cấp xã với sự tham gia của hơn 300 đại biểu.

- Phổ cập kỹ năng số cộng đồng đến thành viên của Tổ công nghệ số cộng đồng và người dân trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà của Bộ Thông tin và Truyền thông tại địa chỉ <https://onetouch.mic.gov.vn>, với 6.415 tài khoản thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng tham gia học.

- Tổ chức lớp tập huấn bồi dưỡng về chuyển đổi số trên Nền tảng học trực tuyến mở đại trà cho cán bộ, công chức, viên chức cấp tỉnh, huyện, xã và tổ công nghệ số cộng đồng năm 2022.

2.2. Tổ chức triển khai và kết quả, hiệu quả

- *Kinh tế số*: Hỗ trợ 04 doanh nghiệp, Hợp tác xã xây dựng website thương mại điện tử bán hàng và 10 doanh nghiệp, Hợp tác xã tham gia bán sản phẩm trên các Sàn thương mại điện tử trong nước (Tiki, Lazada, Shopee) nhằm giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng cạnh tranh và mở rộng thị trường, với các nội dung hỗ trợ như: Đăng ký làm thành viên, lựa chọn và thiết kế gian hàng theo mẫu ngành hàng có sẵn; Thiết kế nội dung trang trọng phù hợp và thống nhất với trang chủ; chạy quảng cáo của gian hàng trên Sàn; Hướng dẫn vận hành quản trị gian hàng trên các Sàn thương mại điện tử; Tổ chức Hội thảo thúc đẩy chuyển đổi số cho doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh; Hội nghị kết nối tiêu thụ nông sản cho nông dân; Hội thảo giới thiệu sản phẩm công nghệ cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Về tỷ trọng thương mại điện tử: Căn cứ theo sách trắng thương mại điện tử Việt Nam 2022 do Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số - Bộ Công Thương công bố, theo đó tại Bình Phước với dân số là 1.034.667 người (theo Báo cáo Cục Thống kê tỉnh Bình Phước năm 2023), ước tính số lượng người tiêu dùng mua sắm trực tuyến cả nước là 54,6% (theo sách trắng thương mại điện tử Việt Nam 2022); số lượng người tiêu dùng trung bình mua sắm trực tuyến ước tính của tỉnh Bình Phước khoảng 564.928 người, ước tính giá trị mua sắm trực tuyến trung bình của một người khoảng 4.000.000 đồng/năm. Doanh thu thương mại điện tử năm 2023 ước đạt: 2.260 tỷ đồng. Tổng mức bán lẻ hàng hoá và doanh thu dịch vụ tiêu dùng năm 2023 ước đạt: 68.500 tỷ đồng. Tỷ trọng doanh thu thương mại điện tử so với tổng mức bán lẻ hàng hoá và dịch vụ tiêu dùng của tỉnh năm 2023 ước đạt: 3,3%.

- *Xã hội số*: Việc tập huấn, hướng dẫn hoạt động của các tổ công nghệ cộng đồng đã được triển khai ngày càng thực chất, chú trọng lợi ích thiết thực của người dân trong việc triển khai các hoạt động của tổ công nghệ cộng đồng. Việc sáp nhập Tổ công nghệ cộng đồng và Tổ công tác Đề án 06 tạo điều kiện tập trung, thống nhất công tác chỉ đạo, điều hành, đồng bộ trong triển khai thực hiện (toàn tỉnh có 111 tổ công nghệ cộng đồng cấp xã với 1.080 thành viên, 845 tổ công nghệ cộng đồng ấp với 5.426 thành viên, hiện nay đã tiến hành sáp nhập được 69 tổ cấp xã và 503 tổ thôn, ấp). Đây là một kênh rất quan trọng trong việc tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Từng bước nâng cao kỹ năng số cho cán bộ, công chức lãnh đạo cấp xã (tham gia 378 cán bộ) và trên 6.000 thành viên Tổ công nghệ cộng đồng tham gia lớp đào tạo kỹ năng số cộng đồng; hỗ trợ người dân sử dụng các nền tảng số, sử dụng tài khoản dịch vụ công, thanh toán không dùng tiền mặt từng bước nâng cao nhận thức, khuyến khích, thúc đẩy người dân tập dần, chuyển đổi thói quen trên môi trường số.

- Tổ chức triển khai xây dựng bộ tiêu chí đánh giá căn cứ theo Quyết định 766/QĐ-TTG ngày 23/6/2022 về phê duyệt chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Trong đó, có 5 nhóm chỉ tiêu và 22 chỉ tiêu chi tiết; đã hoàn thành xây dựng Bộ chỉ số chỉ đạo điều hành và đánh giá chất lượng trên Cổng dịch vụ công của tỉnh (thống kê trên Cổng DVC tỉnh 12 chỉ tiêu, còn lại 10 chỉ tiêu thống kê trên Cổng DVC Quốc gia). Triển khai toàn diện thanh toán trực tuyến đối với dịch vụ công trên phạm vi toàn tỉnh: Trung tâm Phục vụ hành chính công và Sở Thông tin và Truyền thông đã triển khai việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các TTHC về đất đai và thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện TTHC cho các sở, ban, ngành, các huyện, thị xã, thành phố trong toàn tỉnh; kịp thời đăng ký và khai báo tài khoản để thực hiện thanh toán trực tuyến; tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, qua các tài liệu hướng dẫn (tờ rơi...), qua Cổng dịch vụ công tỉnh và trực tiếp tại các đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

- Được sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, sự phối hợp của các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn, lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà đạt được kết quả đáng khích lệ sau:

+ **Lớp 1**: Lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số, kỹ năng số cho cán bộ chuyên trách CNTT cấp tỉnh, huyện với tổng số học viên: 56 (đã hoàn thành: 56/56 đạt 100%) (*Phụ lục 1 kèm theo*)

+ **Lớp 2**: Lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số, kỹ năng số cho cán bộ cấp tỉnh, huyện với tổng số học viên: 1.871 (đã hoàn thành: 1.373/1.871 đạt 73,38%) (*Phụ lục 2 kèm theo*)

+ **Lớp 3**: Lớp bồi dưỡng về chuyển đổi số, kỹ năng số cho cán bộ cấp xã và tổ công nghệ số cộng đồng với tổng số học viên: 7.429 (đã hoàn thành: 7.429/7.429 đạt 100%).

2.3. Nhận thức của cán bộ, công chức tham gia chương trình đào tạo, tập huấn

- Các lớp bồi dưỡng về chuyên đổi số trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà One Touch cho cán bộ, công chức, viên chức cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và tổ công nghệ số cộng đồng. Các lớp bồi dưỡng trực tuyến trên nền tảng giúp người học chủ động về thời gian trong học tập, tham gia bồi dưỡng, tiếp cận, lĩnh hội các kiến thức, kỹ năng số, chuyên đổi số ở mọi lúc, mọi nơi. Qua đó, hình thành thói quen tiếp cận học tập, làm việc trên môi trường mạng cho cán bộ, công chức, viên chức, thành viên tổ công nghệ số cộng đồng.

- Sau chương trình bồi dưỡng, tập huấn đã giúp cho cán bộ, công chức ứng dụng những kỹ năng về chuyên đổi số trong công việc cũng như áp dụng trong công tác thực hiện thủ tục hành chính theo nhiệm vụ được giao.

2.4. Kiến nghị về việc thiết kế và các điều kiện của chương trình bồi dưỡng, tập huấn

Chương trình đào tạo, tập huấn về chuyên đổi số trên nền tảng trực tuyến đại trà Onetouch của Bộ Thông tin và Truyền thông là phù hợp với xu thế cũng như giúp cán bộ, công chức chủ động thời gian để tham gia chương trình mà không ảnh hưởng nhiều đến nhiệm vụ chuyên môn. Tuy nhiên, để mang lại hiệu quả cao hơn nữa Bộ Thông tin và Truyền thông cần cung cấp quyền quản trị và nội dung khóa học cho từng địa phương để các tỉnh chủ động tạo tài khoản cho học viên, tạo nội dung bồi dưỡng, tập huấn cũng như quản lý, giám sát tình hình học tập của cán bộ, công chức tại địa phương.

3. Quy trình thủ tục trực tiếp và trực tuyến

3.1. Những bất cập trong quy trình thủ tục trực tiếp và trực tuyến

- Việc thanh toán trực tuyến có sự tăng trưởng tốt, tuy nhiên chưa đồng đều ở các sở, ban, ngành và địa phương. Một số đơn vị kết quả thanh toán trực tuyến còn hạn chế.

- Việc thực hiện công tác số hóa trong tiếp nhận và giải quyết TTHC còn chậm, tỷ lệ số hóa còn thấp, nhất là ở Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả cấp huyện, các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai chưa đạt mục tiêu 100% theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số cũng như của Kế hoạch của tỉnh đề ra.

- Tại một số địa phương, đơn vị chưa thật sự chú trọng cải thiện chất lượng công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC; chưa lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết TTHC.

- Việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp của các đơn vị tuy đã có sự chuyên biến tích cực nhưng vẫn còn tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương. Điều này cho thấy kết quả giải quyết TTHC ở một số cơ quan, đơn vị chưa phản ánh chính xác và thực chất tình hình, chất lượng giải quyết TTHC.

3.2. Đề xuất, kiến nghị:

Văn phòng Chính phủ, các Bộ, ngành thường xuyên quan tâm, tổ chức tập huấn, bồi dưỡng và hỗ trợ về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính do ngành, lĩnh vực phụ trách cho địa phương để nâng cao hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của quốc gia, Bộ, ngành cũng như của UBND tỉnh.

4. Mô hình, giải pháp hữu ích, đặc thù đã và đang triển khai trên địa bàn tỉnh để cải thiện cung cấp, tiếp cận DVC trực tuyến

4.1. Mô hình giải pháp:

- Tỉnh Bình Phước xác định rõ quan điểm trong chuyển đổi số là coi doanh nghiệp, người dân vừa là mục tiêu, vừa là động lực của quá trình chuyển đổi số. Lĩnh vực nào doanh nghiệp, người dân cần thì tập trung chuyển đổi trước; chọn một số ngành, địa phương, doanh nghiệp để chuyển đổi toàn diện, làm điếm để rút kinh nghiệm. Một trong những nội dung ưu tiên trong chuyển đổi số của Bình Phước là đến năm 2025, tinh cơ bản hình thành chính quyền số.

- UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 170/KH-UBND về triển khai chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm “Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển chính quyền số”.

Trong đó, Bình Phước ưu tiên tiếp tục rà soát, bổ sung, hoàn thiện dữ liệu nền tảng, thực hiện kết nối liên thông, chia sẻ thuận lợi. 100% dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia. Cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp phải sử dụng hồ sơ đã được số hóa khi làm thủ tục trước đó mà không được yêu cầu bổ sung thêm (chỉ bổ sung thêm hồ sơ theo yêu cầu của thủ tục mà trên cơ sở dữ liệu chưa có). Các hồ sơ công việc đều được xử lý trên môi trường mạng, được ký số và cập nhật, chia sẻ trên hệ thống dữ liệu (không bao gồm hồ sơ có nội dung mật).

- Về công tác triển khai các nhiệm vụ, giải pháp, tỉnh đã yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện đầy đủ việc cập nhật hồ sơ tiếp nhận lên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Chủ động rà soát, tập trung phấn đấu đạt và vượt chỉ tiêu, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến. Quán triệt, theo dõi và kiểm soát thường xuyên việc giải quyết hồ sơ TTHC. Thí điểm nhận hồ sơ trực tuyến đối với một số loại hình dịch vụ công trực tuyến, cụ thể: Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với các đơn vị, địa phương đã triển khai thí điểm 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ (đến nay đã thực hiện thành công kết nối chia sẻ giữa Cổng dịch vụ công tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của Bộ, ngành Trung ương).

- Nhằm thống nhất nguồn lực, UBND tỉnh đã chỉ đạo sáp nhập Tổ công nghệ số cộng đồng và Tổ công tác triển khai Đề án 06/CP thành Tổ công nghệ số cộng đồng và triển khai Đề án 06/CP. Tỉnh đã tổ chức, triển khai tập huấn, hướng dẫn đến các thành viên trong tổ về cách tạo tài khoản, cập nhật thông tin, thao tác

các chức năng trên các ứng dụng: VNeID, Bình Phước Today và Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh và các kỹ năng số cần thiết khác, phục vụ cho tuyên truyền, hướng dẫn người dân tại cơ sở.

- Bên cạnh đó, tỉnh còn có chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đẩy mạnh triển khai việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các TTHC về đất đai và thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện TTHC cho các sở, ban, ngành, địa phương trong toàn tỉnh. Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng, qua các tài liệu hướng dẫn (tờ rơi, pano, áp phích...), qua Cổng dịch vụ công tỉnh và trực tiếp tại các đơn vị tiếp nhận và trả kết quả.

4.2. Kết quả:

- Trong thời gian triển khai Chiến dịch, kết quả xử lý dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đã được nâng lên rõ rệt. Số hồ sơ tiếp nhận/tháng bình quân là 57.090 hồ sơ, tăng gần 4.500 hồ sơ so với bình quân 5 tháng đầu năm 2022 (tăng 8,28%). Kết thúc triển khai chiến dịch, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ tại cấp tỉnh (các sở, ban, ngành) 99,52% (tăng 8,52%, vượt 19,52% so với mục tiêu), Bộ phận một cửa cấp huyện 96,39% (tăng 36,81%, vượt 16,39% so với mục tiêu), Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện 87,97% (tăng 21,99%, vượt 7,97% so với mục tiêu), Bộ phận một cửa cấp xã 98,86% (tăng 17,36%, vượt 18,86% so với mục tiêu). Các chỉ tiêu về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ và tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của Chiến dịch được hoàn thành vượt mục tiêu kế hoạch đề ra.

- Về công tác số hóa hồ sơ, trước Chiến dịch đạt 20%. Sau Chiến dịch, tỷ lệ này đối với cấp tỉnh là 98,05%; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện là 22,69%; Bộ phận một cửa cấp huyện là 63,80%.

- Về thanh toán trực tuyến, trước Chiến dịch, việc thanh toán trực tuyến nhìn chung còn nhiều hạn chế; nhất là ở cấp huyện, xã do nhiều đơn vị chưa hoàn thành việc khai báo tài khoản thanh toán và tích hợp chức năng thanh toán trên Cổng dịch vụ công tỉnh. Trong thời gian thực hiện Chiến dịch, bình quân 1 tháng thanh toán trực tuyến phí, lệ phí tăng gấp 15 lần số giao dịch, gấp hơn 8 lần số tiền so với trước Chiến dịch; thanh toán trực tuyến lĩnh vực đất đai tăng 1,9% số giao dịch, tăng 69,2% số tiền so với trước Chiến dịch.

- Kết quả đạt được bước đầu của Chiến dịch đã tạo tiền đề để Bình Phước tiếp tục tự tin, phấn đấu thực hiện các nhiệm vụ về chuyển đổi số trong thời gian tới. Qua đó, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh, tạo đột phá trong cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính của tỉnh chuyên nghiệp, kỷ luật, kỷ cương, hiện đại, hiệu quả, phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

4.3. Bài học kinh nghiệm:

- Thứ nhất, qua công tác đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến và thực hiện Chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm, Bình Phước nhận thấy việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử, hướng đến chính quyền số phải thật sự dựa trên cơ sở là phục vụ tốt nhất cho lợi ích của người dân, doanh nghiệp

theo hướng dễ làm, dễ sử dụng, giảm thời gian, giảm chi phí, góp phần minh bạch hóa và nâng cao hiệu quả của nền hành chính nhà nước thì mới nhận được sự ủng hộ, đồng lòng của người dân.

- Thứ hai, vai trò của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương là hết sức quan trọng trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử, hướng đến chính quyền số. Vì điều này sẽ góp phần thay đổi cách làm cũ, truyền thống, minh bạch kết quả hoạt động của cơ quan hành chính trong việc phục vụ nhân dân. Để đảm bảo tính hiệu quả của việc phục vụ người dân, doanh nghiệp, người lãnh đạo cần thật sự sâu sát, lắng nghe ý kiến phản hồi của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC để kịp thời chấn chỉnh các hành vi những thiếu, tiêu cực, gây khó khăn trong giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị mình phụ trách.

- Thứ ba, trong chỉ đạo, thực hiện phải quyết liệt, không ngại va chạm; lấy hiệu quả công việc là thước đo. Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát chất lượng giải quyết TTHC ở tất cả các cấp, có khen thưởng và kỷ luật kịp thời để thường xuyên chấn chỉnh các sai phạm, khuyến khích các cá nhân, tập thể cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Thứ tư, trong quá trình thực hiện phải thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức ở các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp để thực hiện đúng các quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, thao tác đúng tiến độ giải quyết hồ sơ để đảm bảo tính minh bạch trong giải quyết TTHC, phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các đơn vị, lãnh đạo UBND tỉnh. Bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp trong quá trình nộp hồ sơ, trả kết quả.

- Thứ năm, để đảm bảo tính thực chất trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền, hướng đến chính quyền số cần phải triển khai đồng bộ các tiêu chí đánh giá có thể lượng hóa được, so sánh được giữa các sở, ban, ngành, các địa phương để có cơ sở đánh giá, xếp hạng và khuyến khích những ý tưởng hay, những cách làm mới của các đơn vị, địa phương.

4.4. Nguyên nhân:

a) Nguyên nhân chủ quan:

- Nhận thức của một số địa phương, đơn vị chưa thật sự đầy đủ, chưa có sự chuyển biến, thay đổi, quyết liệt trong triển khai xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy lợi ích của người dân, doanh nghiệp lên hàng đầu trong việc triển khai các nội dung của Kế hoạch. Một số đơn vị, địa phương còn chạy theo thành tích, dẫn đến các giải pháp triển khai thực hiện chưa hiệu quả, đồng bộ, còn một số mặt mang tính hình thức, phản ánh không đúng thực chất kết quả giải quyết TTHC tại đơn vị, địa phương.

- Hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu đất đai chưa được triển khai thống nhất, đồng bộ trên toàn tỉnh. Hệ thống hiện tại vẫn chưa kết nối liên thông với cơ quan Thuế, Kho bạc. Hiện nay, nhiều thủ tục hành chính lĩnh vực đất vẫn ở mức

2 (nộp bản giấy), việc số hóa hồ sơ để luân chuyển hồ sơ điện tử gây mất rất nhiều thời gian, chi phí cho các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện.

- Các đơn vị có số giao dịch thanh toán phí, lệ phí phát sinh thấp chủ yếu do công tác thông tin, hướng dẫn chưa được chú trọng, người dân vẫn theo thói quen cũ là trực tiếp đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo thuế, đi đóng tiền và nộp giấy nộp tiền lại cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; việc tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện nghĩa vụ tài chính trực tuyến chủ yếu vẫn đang thực hiện đối với hồ sơ của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai.

- Công tác tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức ở các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được chú trọng, dẫn đến tình trạng không nắm vững quy trình nghiệp vụ khi thao tác trên Cổng dịch vụ công gây ra những thiếu sót, không cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết hồ sơ dẫn đến nhiều hồ sơ đã giải quyết đúng và trước hạn nhưng hồ sơ vẫn bị chuyển trạng thái trễ hạn.

b) Nguyên nhân khách quan:

- Việc thiếu đồng bộ trong việc cập nhật thông tin dữ liệu dân cư giữa các nhà mạng và Cổng dịch vụ công quốc gia dẫn đến tình trạng nhiều trường hợp đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia không thành công, gây khó khăn trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến tại các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến chưa đồng bộ từ cấp Bộ, ngành đến các địa phương, một số TTHC chưa được quy định rõ thành phần hồ sơ giữa hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy nên một số đơn vị vẫn yêu cầu bổ sung hồ sơ giấy sau khi đã hoàn thành nộp hồ sơ trực tuyến, dẫn đến tình trạng người dân không tích cực trong việc nộp hồ sơ trực tuyến.

4.5. Lý do một số người dân không thể tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện 2 nhóm thủ tục trực tiếp và trực tuyến

- Bên cạnh nỗ lực của các tổ chức, cá nhân chủ động tiếp cận với những tiện ích mà dịch vụ công trực tuyến đem lại thì ở vùng sâu, vùng xa, do hạn chế về khả năng tiếp cận công nghệ thông tin, ngại tìm hiểu, lớn tuổi, không dùng điện thoại thông minh, người dân vẫn còn thói quen mang hồ sơ đến nộp trực tiếp khiến nhiều người dân vẫn chưa chọn dịch vụ công trực tuyến trong các giao dịch của mình.

- Nhiều thủ tục còn rườm rà, nhiều bước thực hiện khiến nhiều người dân có tâm lý chán chường sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Bình Phước là tỉnh có tỷ lệ đồng bào dân tộc thiểu số chiếm tỉ lệ cao, nên khả năng tiếp cận công nghệ còn hạn chế dẫn đến tỷ lệ dịch vụ này chưa đạt như kỳ vọng.

- Một khó khăn đối với người dân hiện nay đó là Cổng dịch vụ công quốc gia đã tích hợp với Cổng dịch vụ công của tỉnh, dẫn đến các tổ chức, cá nhân đã tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công tỉnh không thể vào sử dụng được mà bắt buộc phải tạo lại tài khoản mới thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia và phải đăng ký bằng sim chính chủ.

4.6. Biện pháp hỗ trợ người dân, đặc biệt là đồng bào dân tộc thiểu số tiếp cận DVC trực tuyến nói chung và 2 nhóm thủ tục trực tiếp và trực tuyến

- Ngoài tăng cường tuyên truyền thì mỗi cán bộ ở đầu mối, cơ sở phải tận tâm, tận lực hướng dẫn người dân nhiệt tình, bằng ngôn ngữ bình dân, dễ hiểu nhất trong quá trình người dân thực hiện TTHC lần đầu qua môi trường điện tử. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tăng cường phối hợp, xây dựng các chiến dịch tuyên truyền bằng nhiều hình thức linh hoạt, đa dạng, tránh máy móc, như: thông qua tổ, nhóm, đoàn thể, khu dân cư, đoàn thanh niên; thông qua video/clip, tờ rơi hướng dẫn các thao tác đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ... Tỉnh cũng đã phủ sóng mạng 3G, 4G, mở rộng các đường truyền dữ liệu, internet với băng thông rộng, hướng dẫn địa phương khắc phục đường truyền mạng để đảm bảo hoạt động trên môi trường mạng ổn định.

- Để phát huy hiệu quả nguồn lực đầu tư, cùng với đẩy mạnh tuyên truyền, cơ quan có thẩm quyền cần nghiên cứu để đơn giản hóa các bước thực hiện TTHC trực tuyến, phải làm thực chất, tránh hình thức, để người dân và doanh nghiệp thấy được sự thiết thực, hiệu quả, tiện ích, tiết kiệm và bảo mật thông tin. Từ đó, đồng tình ủng hộ và hưởng ứng tham gia, vì muốn thành công phải bước vững chắc, chạm đến lợi ích của từng người dân.

- Triển khai nhanh chóng công tác số hóa quản lý lĩnh vực đất đai, đảm bảo xử lý các tác nghiệp lĩnh vực đất đai được thực hiện trên môi trường số, trọng điểm là gói thầu xây dựng phần mềm Tài nguyên và Môi trường tỉnh Bình Phước.

- Triển khai toàn diện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử để phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

- Xây dựng, cải tiến, điều chỉnh Cổng dịch vụ công tỉnh dựa trên nguyên tắc thân thiện với người dùng, minh bạch, chính xác, phục vụ tốt nhất cho việc kiểm tra, giám sát và đôn đốc thực hiện của lãnh đạo các cấp. Xây dựng module đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên App Bình Phước Today, đây là kênh tương tác 2 chiều giữa người dân, doanh nghiệp và chính quyền tỉnh, cấp huyện và cấp xã.

- Chuẩn hóa thông tin, tiếp tục triển khai hỗ trợ người dân đăng ký tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và của tỉnh. Đôn đốc, rà soát việc đăng ký và sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động ở các cơ quan nhà nước tạo tiền đề tốt để triển khai rộng rãi cho người dân, doanh nghiệp.

- Tập trung rà soát, phân tích, triển khai những vấn đề được chỉ ra trong báo cáo của Văn phòng Chính phủ tại Hội nghị về chuyên đề đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp như: tỷ lệ giao dịch thành công thanh toán trực tuyến còn thấp

(phí, lệ phí: 45,37%; nghĩa vụ tài chính lĩnh vực đất đai: 79,28%); 9.764 hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn đang giải quyết; tình hình báo cáo gửi, nhận văn bản điện tử và trên trực liên thông NGSP; triển khai xây dựng phân hệ theo dõi nhiệm vụ; cung cấp thông tin, dữ liệu trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.

- Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát chất lượng giải quyết TTHC ở tất cả các cấp, có khen thưởng, kỷ luật kịp thời để kịp thời chấn chỉnh các sai phạm, khuyến khích các cá nhân, tập thể cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử thông qua các cơ quan truyền thông, hoạt động của các tổ công nghệ cộng đồng và Đề án 06 để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ về lợi ích và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giám sát tính hiệu quả, thực chất của các công tác này.

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức ở các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp để thực hiện đúng các quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, thao tác đúng tiến độ giải quyết hồ sơ để đảm bảo tính minh bạch trong giải quyết TTHC, phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của lãnh đạo các đơn vị, lãnh đạo UBND tỉnh. Bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp trong quá trình nộp hồ sơ, trả kết quả.

- Tiếp tục duy trì, giữ vững và nâng mức các chỉ tiêu đạt được cũng như tiếp tục phấn đấu những chỉ tiêu chưa đạt mà Kế hoạch đã đề ra. Tiếp tục triển khai các mục tiêu về xã hội số, kinh tế số theo Quyết định số 17/QĐ-UBQGCDSD ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số về ban hành kế hoạch hành động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023.

4.7. Đề xuất, kiến nghị với Trung ương

- Bộ Thông tin và Truyền thông: Sớm cấp phép mạng viễn thông 5G, ưu tiên để các nhà mạng viễn thông đảm bảo cơ sở để triển khai trên địa bàn tỉnh Bình Phước; thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng các lớp chuyên gia về chuyển đổi số, cán bộ chuyên trách CNTT, an toàn an ninh thông tin cho địa phương nhằm phục vụ chuyển đổi số cho tỉnh.

- Bộ Công Thương: Xem xét ban hành cơ chế, chính sách hoặc hướng dẫn việc phát triển hệ thống điện cung cấp cho vùng biên giới.

II. THỐNG KÊ SỐ LIỆU

1. Đánh giá tổng quan thực trạng cung ứng dịch vụ công của tỉnh cho người dân

Bảng 1. Số lượng bộ thủ tục hành chính cho công dân đến thời điểm hiện tại.

Cấp	Tổng số	Một phần	Toàn trình
Cấp tỉnh	1.522	224	1.311

Cấp huyện	245	49	169
Cấp xã	127	35	92

Bảng 2. Số hồ sơ giải quyết năm 2022 (Cả trực tiếp và trực tuyến)

Cấp tỉnh			Cấp huyện			Cấp xã		
Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm
69.661	68.545	1.116	52.812	43.999	2.475	1.128.884	1.098.632	22.547

Bảng 3. Số hồ sơ giải quyết 6 tháng năm 2023 (Cả trực tiếp và trực tuyến)

Cấp tỉnh			Cấp huyện			Cấp xã		
Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm	Tổng số	Đúng hạn	Chậm
44.816	44.588	228	19.613	18.950	663	477.363	472.376	4.987

2. Thực trạng thủ tục đăng ký tạm trú, tạm vắng cho công dân

- Số xã đã cung ứng cấp độ 2, 3/một phần: 111

- Số xã đã cung ứng cấp độ 4/toàn phần: 111

Bảng 4. Số hồ sơ tạm trú, tạm vắng năm 2022

	Đúng hạn	Chậm	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	30.965	0	0	
Làm trực tiếp	214.332	0	0	
Tổng số	245.297	0	0	

Bảng 5. Số hồ sơ tạm trú, tạm vắng 6 tháng năm 2023

	Đúng hạn	Chậm	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	2.453	0	0	
Làm trực tiếp	454	0	0	
Tổng số	2.907	0	0	

3. Thực trạng thủ tục liên thông khai sinh, bảo hiểm y tế miễn phí và đăng ký thường trú cho trẻ dưới 6 tuổi (3 trong 1)

- Số xã đã cung ứng cấp độ 2, 3/một phần: 111 xã, phường, thị trấn.

- Số xã đã cung ứng cấp độ 4/toàn phần: 111 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã liên thông đủ 3 trong 1: 111 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã liên thông 2 trong 1: 0
- Số xã chưa liên thông: 0

Bảng 6. Thủ tục liên thông 3 trong 1 cấp xã năm 2022

	Làm trực tuyến	Làm trực tiếp	Tổng
Đúng hạn	0	0	0
Trễ hạn	0	0	0
Tổng số	0	0	0

Bảng 7. Thủ tục liên thông “3 trong 1” cấp xã 6 tháng đầu năm 2023

	Làm trực tuyến	Làm trực tiếp	Tổng
Đúng hạn	18	0	18
Trễ hạn	0	0	0
Tổng số	18	0	

4. Thực trạng thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho công dân

- Số xã đã cung ứng cấp độ 2, 3/một phần: 111 xã, phường, thị trấn.
- Số xã đã cung ứng cấp độ 4/toàn phần: 111 xã, phường, thị trấn.
- Tồn tại, vướng mắc, khó khăn, vấn đề đặt ra: không có.

Bảng 8. Số hồ sơ đăng ký cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân năm 2022

	Đúng hạn	Trễ hạn	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	27.242	123	22	27.387
Làm trực tiếp	536	14	0	550
Tổng số	27.778	137	22	27.937

Bảng 9. Số hồ sơ đăng ký cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân 6 tháng đầu năm 2023

	Đúng hạn	Chậm	Tồn đọng	Tổng
Làm trực tuyến	13.546	27	31	13.604
Làm trực tiếp	15	0	0	15
Tổng số	13.561	27	31	13.619

Trên đây là báo cáo đánh giá thực trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Phước phục vụ Hội thảo khoa học và nghiên cứu, đánh giá việc tổ chức thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng đến chính quyền số trên địa bàn tỉnh giữa UBND tỉnh và Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

(Báo cáo này thay thế cho Báo cáo số 272/BC-UBND ngày 11/8/2023 của UBND tỉnh)./.

Nơi nhận:

- Học viện Chính trị QGHCM;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VPUB: LĐVP, P.KSTTHC;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Tuyết Minh