



Quản trị và Tham gia

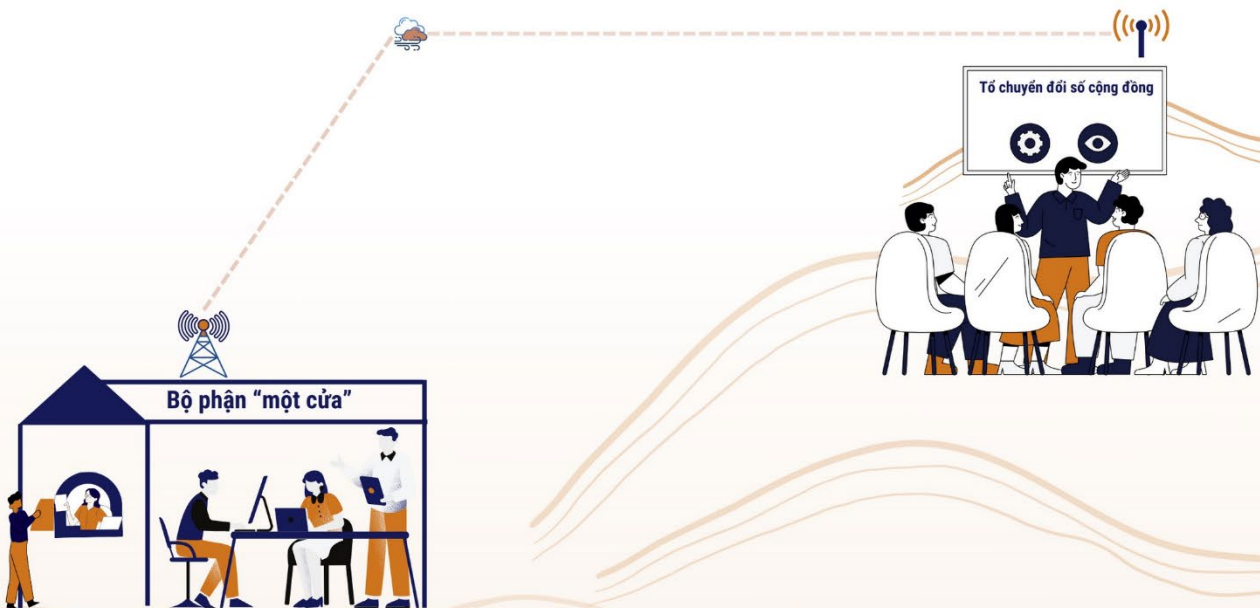
Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

BÁO CÁO TƯ VẤN TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN Ở TỈNH NINH THUẬN

*Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử,
chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số*

Chuyên đề về dịch vụ hành chính công liên quan đến:

- (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
- 2) Liên thông thủ tục hành chính đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi



Hà Nội, 10/2023

Loạt bài nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia này do Nhóm Quản trị và Tham gia của Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện.

Đây là những nghiên cứu phân tích xu thế của các tiến trình và biện pháp thực hiện cải cách hành chính công trong các lĩnh vực cụ thể của nền hành chính công Việt Nam. Để giải quyết những thách thức về kinh tế, xã hội và môi trường mà Việt Nam đang phải đối mặt, các nhà hoạch định chính sách cần những luận cứ thực chứng. Những bài nghiên cứu này nhằm cung cấp một số nội dung cho những thảo luận hiện nay về đổi mới chính sách, từ đó góp phần thúc đẩy hơn nữa những nỗ lực phát triển của Việt Nam.

Ba nguyên tắc chủ đạo trong thực hiện những nghiên cứu chính sách này là: (i) nghiên cứu thực chứng, (ii) sâu sắc về học thuật và độc lập trong phân tích, và (iii) hợp lý về mặt xã hội và có sự tham gia của các bên liên quan. Để đạt được ba nguyên tắc đó đòi hỏi cách tiếp cận nghiên cứu chuyên sâu và xác định một cách hệ thống và cặn kẽ các biện pháp chính sách nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến cải cách hành chính và phòng, chống tham nhũng.

Tên trích dẫn nguồn: Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hội Xã hội học Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (2023). **Báo cáo tư vấn triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến ở tỉnh Ninh Thuận.** Trong loạt báo cáo nghiên cứu tư vấn **Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số** do Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh (HCMA) và Chương trình Phát triển Liên hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện từ 2021-2023. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 10 năm 2023.

Bảo hộ bản quyền: Không được sao in, tái bản, lưu trữ trong một hệ thống mở hoặc chuyển tải bất kỳ phần nào hoặc toàn bộ nội dung báo cáo này dưới mọi hình thức, như điện tử, sao in, ghi âm, hoặc các hình thức khác khi chưa được sự đồng ý của các tổ chức thực hiện nghiên cứu.

Ghi chú: Các quan điểm, phát hiện và kết luận đưa ra trong báo cáo này không nhất thiết phản ánh quan điểm chính thức của Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam.



UNDP Việt Nam

304 Kim Mã,
Ba Đình
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: +84 4 38500 100
Fax: +84 4 3726 5520

Email: registry.vn@undp.org



Hội Xã hội học
Việt Nam

27 Trần Xuân Soạn
Hà Nội - Việt Nam

Tel: (84-24) 3218 1790
Web: www.vsa.net.vn



Học viện Chính trị
quốc gia Hồ Chí Minh

135 Nguyễn Phong Sắc, Cầu Giấy
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: 024 3833 0687

Email: info@hcma.vn

NHÓM NGHIÊN CỨU

1. PGS., TS. Lê Văn Chiến (chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo)
2. TS. Bùi Thị Hồng Hà (chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo)
3. PGS., TS. Đặng Thị Ánh Tuyết
4. GS. TS. Nguyễn Hữu Minh
5. TS. Bùi Phương Đình
6. ThS. Nguyễn Thị Thanh Hương

7. PGS., TS. Nguyễn Thị Minh Ngọc (Viện Hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam)
và
8. ThS. Đỗ Thanh Huyền
(Chương trình Phát triển Liên hợp quốc - UNDP tại Việt Nam)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
CCCD	Căn cước công dân
CDVC	Công dịch vụ công
CSDLQG	Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư
ĐBK	Đặc biệt khó khăn
ĐDCN	Định danh cá nhân
DTI	Chỉ số chuyên đổi số cấp bộ, cấp tỉnh, cấp quốc gia
DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
PAPI	Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh
PAR-Index	Chỉ số cải cách hành chính
SIPAS	Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	v
TÓM TẮT	1
I. GIỚI THIỆU	7
1.1. Mục đích và phạm vi của nghiên cứu	7
1.2. Phương pháp nghiên cứu	8
1.3. Đặc điểm của địa bàn nghiên cứu	10
1.4. Giới hạn của nghiên cứu	11
II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH	12
2.1. Khái quát về tình hình cung cấp DVCTT của tỉnh Ninh Thuận	12
2.2. Kết quả nghiên cứu chính về hai nhóm thủ tục hành chính	13
2.2.1. Quy trình Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và thủ tục liên thông “3 trong 1”	13
2.2.2. Nhân lực.....	20
2.2.3. Cơ sở vật chất	22
2.3. Đánh giá chung	22
III. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ	26
3.1. Đề xuất giải pháp	26
3.2. Kiến nghị	28
TÀI LIỆU THAM KHẢO	31

LỜI CẢM ƠN

Nhóm nghiên cứu chân thành cảm ơn cán bộ, công chức (CBCC) của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, huyện và xã cùng người dân đã tham gia các buổi trao đổi và thảo luận trong thời gian đoàn nghiên cứu thực địa tại tỉnh Ninh Thuận. Nhận xét và góp ý của các chuyên gia về kết quả nghiên cứu và phương pháp phân tích dữ liệu đã giúp ích rất nhiều cho việc hoàn thiện báo cáo này.

Chúng tôi đặc biệt trân trọng cảm ơn Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam đã tài trợ cho nghiên cứu này qua chương trình nghiên cứu Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI).

Nội dung và phân tích của báo cáo, cùng với bất kỳ sai sót nào trong việc diễn giải, hoàn toàn thuộc về nhóm nghiên cứu, không nhất thiết phản ánh quan điểm của UNDP tại Việt Nam hoặc Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam.



TÓM TẮT

Phần này tóm tắt báo cáo nghiên cứu tại tỉnh Ninh Thuận tập trung vào nhận diện thực trạng, xác định nguyên nhân tác động và gợi ý giải pháp nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) ở Ninh Thuận – là tỉnh thuộc vùng Duyên hải Nam Trung Bộ có đông đồng bào dân tộc thiểu số (DTTS). Báo cáo nghiên cứu được thực hiện trong thời gian tháng 9 đến tháng 10 năm 2023, thông qua nghiên cứu sâu hai thủ tục hành chính (TTHC): (1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, và (2) Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (liên thông thủ tục “3 trong 1”). Khảo sát thực địa được tiến hành tại 4 xã thuộc hai huyện Thuận Nam và Bác Ái, trong đó phân loại gồm có 01 xã khu vực II và 3 xã thuộc khu vực III.

1. THỰC TRẠNG

1.1. Khái quát về tình hình cung cấp DVCTT của tỉnh Ninh Thuận

Theo Báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Ninh Thuận, trong điều kiện địa phương còn nhiều khó khăn về kinh phí nhưng hạ tầng phục vụ dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số cũng được tỉnh quan tâm đầu tư.

Năm 2023, hạ tầng di động đã phủ 98,56% xã/phường, thôn/tổ và đảm bảo phục vụ công tác chuyển đổi số của tỉnh Ninh Thuận. Tổng số thuê bao điện thoại trên toàn tỉnh là 693.143 thuê bao, đạt mật độ 116.3 thuê bao/100 dân. Đến nay, toàn tỉnh có 288/289 thôn (99.6%) đã có hạ tầng cáp quang phục vụ hộ gia đình. Hiện còn thôn Ma Lâm thuộc xã Phước Tân, huyện Bác Ái chưa có hạ tầng và các doanh nghiệp viễn thông đang thực hiện triển khai xây dựng hạ tầng cung cấp dịch vụ trong năm 2023.

Hạ tầng cố định băng rộng đã phủ rộng 100% xã/phường và đảm bảo phục vụ công tác chuyển đổi số của tỉnh Ninh Thuận. Tổng số thuê bao internet băng rộng trên toàn tỉnh là 342.444 thuê bao (internet cố định băng rộng là 86.078 thuê bao, internet băng rộng di động là 256.366 thuê bao). Mật độ internet trên toàn tỉnh là 98,2 thuê bao/100 dân.

Theo Báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông Ninh Thuận, đến năm 2023, đã đồng bộ trạng thái 812/829 DVCTT lên Cổng dịch vụ công quốc gia đạt 97,95%; đã tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia 812/829 DVCTT đạt 97,95%. Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 07/9/2023, toàn tỉnh đã tiếp nhận được 275.423 hồ sơ, trong đó có 43.655 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp chiếm 15,85%, 231.562 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến chiếm 84,06%, 206 hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích chiếm 0,01 %.

- Đăng ký khai sinh có 5.151 hồ sơ (trực tiếp 610 hồ sơ, qua mạng 4.541 hồ sơ);
- Đăng ký khai tử có 2.256 hồ sơ (trực tiếp 228 hồ sơ, qua mạng 2.028 hồ sơ);
- Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi có 809 hồ sơ (trực tiếp 22 hồ sơ, qua mạng 787 hồ sơ).

1.2. Kết quả nghiên cứu chính về hai nhóm thủ tục hành tại tỉnh Ninh Thuận

1.2.1. Quy trình

Để thực hiện DVCTT liên thông thủ tục “3 trong 1” trên cổng DVC quốc gia bắt buộc người dân phải đăng ký tài khoản, có SIM chính chủ và cài mã định danh điện tử (VneID) cấp độ 2 để lấy mã xác thực OTP thông tin đăng ký, tài khoản ngân hàng.

Khi thực hiện trên Cổng dịch vụ công tỉnh Ninh Thuận, người dân phải tải xuống tờ khai vì không có biểu mẫu khai trực tuyến và đính kèm bản chụp các giấy tờ chứng minh.

Khối lượng công việc của công chức tư pháp-hộ tịch tăng thêm vì phải thực hiện đồng thời trên các phần mềm khác nhau do dữ liệu chưa liên thông. Ngoài ra, công chức phải hỗ trợ người dân khai các biểu mẫu, tờ khai do đồng bào dân tộc thiểu số trình độ học vấn chưa đồng đều.

1.2.2. Nhân lực

a. Cán bộ công chức

- Về cơ bản, cấp ủy, lãnh đạo các huyện, xã được khảo sát đều nhận thức về tầm quan trọng của chuyển đổi số, cung cấp DVCTT đối với người dân. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều lãnh đạo, quản lý còn hiểu chưa đúng về chuyển đổi số, về DVCTT, chưa nắm được yêu cầu của cung ứng DVCTT phù hợp với địa phương mình quản lý nên chỉ đạo thực hiện còn lúng túng.

- Công chức tư pháp-hộ tịch, bộ phận một cửa tại địa bàn nghiên cứu nhìn chung thạo việc, nắm chắc quy trình thực hiện. Số lượng công chức tư pháp-hộ tịch, bộ phận “một cửa”, người có kỹ năng công nghệ thông tin (CNTT) chỉ được bố trí từ 1 đến 2 người.

b. Người dân

- Ninh Thuận có tỉ lệ dân số là đồng bào DTTS chiếm tỉ lệ cao, trình độ dân trí còn thấp, điều kiện kinh tế rất khó khăn, tỉ lệ hộ nghèo và cận nghèo tại địa bàn nghiên cứu còn rất cao, điển hình như huyện Bác Ái là huyện đặc biệt khó khăn của tỉnh Ninh Thuận. Tỉ lệ người dân có điện thoại/điện thoại thông minh, truy cập Internet và tỉ lệ người dân biết đọc, viết tiếng Việt còn rất thấp (chỉ có thể nghe, hiểu tiếng Việt). Vì vậy, việc tiếp cận và sử dụng các DVCTT của người dân trên địa bàn, đặc biệt là đồng bào DTTS còn hạn chế.

Người dân vẫn có thói quen, tâm lý khi phát sinh TTHC sẽ trực tiếp lên trụ sở xã để làm cho yên tâm. Do đó, thực hiện DVCTT còn quá mới mẻ với người dân tại đây.

c. Tổ Công nghệ số cộng đồng (CNSCĐ)

- Tỉnh Ninh Thuận đã thành lập được 2.439 tổ CNSCĐ. Thành viên của tổ CNSCĐ ở cấp xã bao gồm Chủ tịch xã, mặt trận, đoàn thể; ở cấp thôn gồm bí thư/trưởng thôn (làm tổ trưởng), đoàn thể, hội thôn, giáo viên v.v.

- Hoạt động chính của tổ CNSCĐ là tuyên truyền, dân vận người dân về thực hiện các DVCTT. Việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các DVCTT còn nhiều hạn chế do bản thân thành viên của tổ CNSCĐ không có điện thoại thông minh, không nắm rõ quy trình thủ tục và không quen thao tác trên các phần mềm ứng dụng.

1.2.3. Cơ sở hạ tầng

- Trang thiết bị, máy móc tại Bộ phận một cửa hầu hết được trang cấp từ 2015, thường xuyên bị lỗi, chậm, gây ảnh hưởng đến quá trình cung ứng DVCTT của cán bộ tại Bộ phận một cửa. Số tiền chi trả thuê bao hàng tháng của các xã khoảng 300.000 ngàn đồng/tháng – tương đương với mức sử dụng của một hộ gia đình.

- Giao diện của Cổng DVC của tỉnh chưa thân thiện, không có hướng dẫn bằng video, âm thanh, bằng tiếng dân tộc. Các DVC thiết yếu chưa được hiển thị hay gợi ý ngay ở trang chủ. Quy trình thực hiện DVC trực tuyến còn tương đối phức tạp so với trình độ người dân (đặc biệt có nhiều người học vấn thấp, người DTTS). Cổng cũng chưa áp dụng công cụ tiếp nhận giọng nói trong tra cứu; chưa có các phim hướng dẫn ngắn có lồng tiếng DTTS trình chiếu ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận “một cửa”) cấp xã tại những nơi có đa số đồng bào DTTS sinh sống.

- Phần mềm Hộ tịch và phần mềm của Bộ Công an nhiều khi hoạt động không ổn định, hay trục trặc làm gián đoạn việc thực hiện các thủ tục liên thông; đường truyền dữ liệu hay mất kết nối, quá tải trong giờ hành chính hoặc cuối ngày làm việc khi các cơ quan đồng loạt tải các hồ sơ, giấy tờ đồng loạt lên hệ thống chung của huyện. Trong khi đó, Hệ thống lưu dữ liệu chưa được quan tâm đúng mức.

- Liên thông, kết nối dữ liệu giữa hệ thống cung cấp DVCTT của trung ương và địa phương, giữa các bộ, ngành cơ bản chưa thực hiện được đơn cử như Phần mềm của Bộ Công an và Phần mềm hộ tịch của Bộ Tư pháp.

2. ĐÁNH GIÁ

2.1. Khung luật pháp, chính sách

- Khung luật pháp, cơ chế chính sách liên quan đến các thủ tục hành chính nhiều điểm chưa đồng bộ, còn chồng chéo, gây nhiều khó khăn trong thực hiện các DVCTT như quy định về ghi Sổ hộ tịch v.v.

- Quy trình thực hiện DVCTT còn khá phức tạp, nhiều công đoạn khiến cho bản thân công chức và người dân gặp nhiều khó khăn trong thực hiện đặc biệt là DVCTT độ 3 và mức độ 4.

- Việc giao chỉ tiêu cho huyện, xã về số hồ sơ làm trực tuyến toàn trình, do đó hầu hết các giao dịch này ở cấp xã là do CC thực hiện giúp người dân. Đây cũng là nguyên nhân tạo nên áp lực cho công chức trong tiến trình cung cấp DVCTT ở giai đoạn đầu.

2.2. Trình độ dân trí và điều kiện kinh tế của người dân

- Đời sống kinh tế của người dân Ninh Thuận còn nhiều khó khăn, trình độ dân trí không đồng đều và điều kiện sử dụng thiết bị CNTT của người dân còn hạn chế. Nhiều người dân chưa được tiếp cận với internet, không có máy tính hay thiết bị di động thông minh.

- Nhiều người dân chưa thấy lợi ích và sự cần thiết của DVCTT, vẫn còn tâm lý e ngại khi thực hiện DVCTT. Những người dân được hỏi vẫn muốn trực tiếp đến cơ quan nhà nước, “trụ sở xã” để được hướng dẫn thực hiện TTHC và cảm thấy “yên tâm” hơn.

2.3. Năng lực và động lực làm việc của cán bộ công chức

- Một số công chức tư pháp-hộ tịch cơ bản còn lúng túng, chưa thông thạo trong sử dụng, thao tác các phần mềm, máy móc hỗ trợ việc thực hiện DVCTT, đặc biệt khi hạ tầng cơ sở, máy móc chưa đáp ứng tốt yêu cầu công việc cho cán bộ xã. Việc bố trí nhân sự có chuyên môn sâu, chuyên trách về công nghệ thông tin, khoa học máy tính, khoa học dữ liệu ở cấp xã trong tiến trình chuyển đổi số cũng chưa thể thực hiện được do các quy định tinh gọn bộ máy.

- Mức lương thấp, thiếu phúc lợi và thiếu chế độ động viên, khuyến khích khác trong khi khối lượng công việc tăng lên, điều kiện làm việc chưa đảm bảo (thiếu máy móc, thiết bị phù hợp) là một trong số lý do khiến bản thân công chức (đặc biệt là cấp xã) chịu nhiều áp lực, thiếu động lực thực hiện DVCTT phục vụ cho người dân.

2.4. Hạ tầng số

- Người dân muốn thực hiện DVCTT phải có điện thoại thông minh/máy tính, đăng ký SIM chính chủ, cài đặt VNeID định danh mức độ 2 (bắt buộc đối với thủ tục liên thông “3 trong 1”), kết nối internet. Trong khi đó, tỉ lệ người dân có điện thoại thông minh, có kết nối internet trên địa bàn nghiên cứu còn rất thấp và người dân có thói quen sử dụng SIM rác và nếu có đăng ký SIM chính chủ nhưng ít sử dụng nên bị khóa 1 chiều.

- Cơ chế phối hợp, chia sẻ giữa các bộ, ngành trong việc khảo sát, xây dựng các phần mềm phần mềm giải pháp, nền tảng ứng dụng của các bộ, ngành (Công an, Tư pháp, Bảo hiểm) còn nhiều bất cập. Quá trình số hóa tài liệu còn chậm nên CSDLQG về dân cư chưa hoàn thiện, chưa cho phép kiểm tra, đối chiếu, trích xuất dữ liệu..

- Dung lượng băng thông, đường truyền thuê bao internet còn thấp, không đảm bảo thực hiện các DVCTT, đặc biệt ở các xã miền núi. Điều kiện kinh tế của người dân còn nhiều khó khăn, đặc biệt tỉ lệ người dân ở vùng sâu, vùng xa có thiết bị đầu cuối còn hạn chế.

- Trang thiết bị máy móc ở Bộ phận “một cửa”: Trang thiết bị, máy móc ở Bộ phận “một cửa” chưa đáp ứng tốt được yêu cầu thực hiện DVCTT. Máy móc cũ cộng với đường truyền internet thấp làm giảm hiệu suất thực hiện các DVCTT, gây mất thời gian cho cả công chức và người dân.

2.5. Điều kiện kinh tế và mức độ đầu tư của địa phương

Tỉnh Ninh Thuận còn nhiều khó khăn về điều kiện kinh tế, chưa đủ ngân sách bố trí đáp ứng để hiện đại hoá trang thiết bị, xây dựng các loại hạ tầng căn bản, đảm bảo chế độ cho công chức nhằm cải thiện chất lượng DVCTT.

3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VỚI TỈNH NINH THUẬN

3.1. Đề xuất với UBND tỉnh Ninh Thuận

- Chiến lược chuyển đổi số của tỉnh cần xác định rõ lộ trình, mục tiêu, bước đi cụ thể, phù hợp với điều kiện, đặc thù của Ninh Thuận; cần có phương pháp tiếp cận tổng thể, lấy người dân làm trung tâm để xây dựng chính sách đảm bảo mọi người dân, thành phần, đối tượng, lứa tuổi đều được quan tâm (đặc biệt là đồng bào DTTS), bảo đảm không bỏ ai ở lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số, hướng đến phát triển bao trùm và bền vững.

- Duy trì cả hai hình thức dịch vụ công trực tuyến và trực tiếp; không chạy theo thành tích báo cáo làm trực tuyến, đánh giá sai thực tế và từ đó xây dựng các chính sách không khả thi.

- Tổ chức giám sát, đánh giá (thuê các chuyên gia trải nghiệm và đánh giá độc lập) quá trình cung ứng DVCTT của tỉnh ở các cấp, chỉ ra các hạn chế, bất cập ở các mặt quy trình thủ tục, con người và hạ tầng công nghệ, từ đó có căn cứ đưa ra các điều chỉnh phù hợp với điều kiện địa phương.

- Lồng ghép nguồn lực của các Chương trình Mục tiêu quốc gia trong hỗ trợ đầu tư về cơ sở hạ tầng, đầu tư về nguồn nhân lực nâng cao nhận thức của người dân, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận và sử dụng DVCTT. Huy động các nguồn xã hội hóa từ các doanh nghiệp và các nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh hỗ trợ trang thiết bị CNTT cho các xã nghèo, còn nhiều khó khăn, đồng đồng bào DTTS.

3.2. Đề xuất một số giải pháp đối với các sở, ngành liên quan

3.2.1. Giải pháp liên quan đến hoàn thiện khung luật pháp, chính sách, quy trình thủ tục hành chính

- Rà soát và đề nghị sửa đổi các quy định không còn phù hợp, còn chồng chéo, gây khó khăn trong thực hiện các DVCTT; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy định TTHC.

- Hoàn thiện quy trình cung ứng DVCTT.

- Tăng cường giám sát khâu thực hiện quy trình cấp thủ tục DVCTT.

- Phân bổ chỉ tiêu về cung ứng DVCTT nên căn cứ vào thực tế điều kiện của từng địa phương tránh tạo sức ép thi đua, dẫn tới “bệnh thành tích”.

3.2.2. Giải pháp nâng cao năng lực và chế độ, động lực làm việc của công chức

- Nâng cao vai trò và trách nhiệm người đứng đầu trong quá trình chuyên đổi số, cung cấp DVCTT cho người dân.

- Rà soát, đánh giá tình hình giải quyết TTHC để sắp xếp, bố trí nhân sự một cách hợp lý, hiệu quả dựa trên tần suất giao dịch, khối lượng công việc tại Bộ phận “một cửa” các cấp huyện, xã. Nghiên cứu việc bố trí luân chuyển, tăng cường nhân sự chuyên trách công nghệ thông tin, chuyên đổi số kết hợp chức danh kiểm soát thủ tục hành chính tại Bộ phận “một cửa” ở xã/ phường.

- Thí điểm việc xã hội hóa, thuê ngoài công việc như hỗ trợ cung ứng DVCTT, hướng dẫn sử dụng DVCTT ở các cấp xã, huyện thay vì tuyển dụng nhân sự mới.

3.2.3. Giải pháp liên quan đến tuyên truyền và nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số

- Nâng cao nhận thức người dân với nhiều hình thức tuyên truyền khác nhau, phù hợp với văn hóa, tín ngưỡng của người dân, biến việc thực hiện DVCTT.

- Khảo sát, đánh giá toàn diện về cách thức tổ chức, hiệu quả hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp chính sách nhằm phát huy hơn nữa vai trò của các tổ CNSCĐ.

- Sở Thông tin và Truyền thông khảo sát, nghiên cứu, tổ chức thí điểm mô hình giải quyết TTHC trực tuyến lưu động tại các xã vùng núi xa (theo mô hình của Hà Giang).

3.2.4. Giải pháp về đầu tư xây dựng hạ tầng số

- Các cấp chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã cần có cơ chế rà soát, bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mua sắm mới trang thiết bị nhằm nâng cao năng suất công tác quản lý hành chính và cung cấp DVCTT trên toàn tỉnh, đặc biệt cấp xã, địa phương vùng núi xa.

- Nâng cấp Cổng Dịch vụ công tỉnh Ninh Thuận theo hướng đơn giản hóa, thân thiện với người dùng; bổ sung công cụ tiếp nhận giọng nói trong tra cứu thủ tục trên Cổng DVC của tỉnh; làm và phát các đoạn phim hướng dẫn ngắn có lồng tiếng DTTS tại Bộ phận “một cửa” cấp xã tại những nơi có đa số đồng bào DTTS sinh sống.

- Đẩy nhanh việc xây dựng CSDL và kết nối, đồng bộ dữ liệu với phần mềm của Bộ Tư pháp, Bộ Công an phục vụ việc đối chiếu, xác minh, trích xuất dữ liệu, từ đó giảm bớt áp lực, thời gian xử lý hồ sơ cho công chức trực tại Bộ phận “một cửa”.

I. GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây, quản trị công ở các quốc gia trên thế giới có nhiều thay đổi theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả. Thành tựu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, nhất là trong lĩnh vực công nghệ số đã mang lại cơ hội cho các quốc gia xây dựng chính quyền điện tử, hướng tới phục vụ người dân tốt hơn.

Đảng và Nhà nước Việt Nam đã sớm nhận ra cơ hội phát triển đất nước trong cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và xác định phát triển chính phủ số là nhiệm vụ trọng tâm trong quá trình phát triển ấy. Nhiều chủ trương chính sách được ban hành nhằm hiện thực hóa mục tiêu xây dựng chính quyền số, kinh tế số và xã hội số như Nghị quyết số 52-NQ/TW, ngày 27/9/2019, của Bộ Chính trị về “*Một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư*”, Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 – 2025; Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030... Tuy nhiên, để tìm hiểu rõ nguyên nhân của những kết quả đó rất cần một nghiên cứu chuyên sâu, mang tính thực chứng về các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả thực thi chính sách đó.

Ninh Thuận là tỉnh cửa ngõ nối vùng kinh tế trọng điểm Đông Nam Bộ với các tỉnh Nam Tây nguyên và Nam Trung Bộ. Những năm qua Ninh Thuận đã rất nỗ lực trong cải cách thủ tục hành chính, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng, minh bạch. Các chỉ số đo lường quản trị công cấp tỉnh như SIPAS, PAR-Index, DTI, PAPI của Ninh Thuận đã có sự tăng điểm trong những năm gần đây. Tuy nhiên, là tỉnh có nhiều đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống, đời sống kinh tế còn khó khăn nên khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của người dân trong tỉnh, nhất là đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa còn rất hạn chế.

Xuất phát từ thực tế trên, Ninh Thuận được chọn là địa bàn nghiên cứu thực trạng, nguyên nhân tác động đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) “một phần” và “toàn trình” của chính quyền cấp xã cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT của người dân, đặc biệt là đồng bào dân tộc thiểu số (DTTS).

1.1. Mục đích và phạm vi của nghiên cứu

1.1.1. Mục đích

Nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá thực trạng, nguyên nhân tác động đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của chính quyền cấp xã cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT của người dân, đặc biệt là đồng bào DTTS trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận, từ đó kiến nghị chính sách nhằm giúp người dân có thể tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến tốt hơn, qua đó hài lòng hơn với hoạt động của chính quyền.

Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp và kiến nghị chính sách nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng DVCTT của người dân, đặc biệt là đồng bào DTTS của Ninh Thuận.

1.1.2. Phạm vi

Phạm vi không gian:

- Làm việc với Thường trực Ủy ban nhân dân tỉnh (UBND) tỉnh Ninh Thuận và đại diện lãnh đạo các Sở, ngành cấp tỉnh có liên quan (Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Bảo hiểm xã hội, Công an, Viettel Ninh Thuận, Bru chính Viễn thông Ninh Thuận).

- Làm việc với lãnh đạo UBND huyện Thuận Nam và đại diện lãnh đạo các cơ quan chuyên môn có liên quan của huyện và làm việc trực tiếp, khảo sát thực địa tại UBND xã Phước Nam và xã Phước Hà, huyện Thuận Nam.

- Làm việc với lãnh đạo UBND huyện Bác Ái và đại diện các cơ quan chuyên môn có liên quan của huyện và làm việc trực tiếp và khảo sát thực địa tại UBND xã Phước Chính và xã Phước Trung.

Phạm vi nội dung:

(1) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; và,

(2) Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi (sau đây gọi là thủ tục liên thông “3 trong 1”).

Những thủ tục này được nhiều người dân sử dụng, thiết yếu, có ảnh hưởng đến cuộc sống của họ và chịu tác động mạnh bởi việc quá trình thu thập, xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia (về dân cư liên quan thông tin gốc của người dân về cư trú, hộ tịch, bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, v.v.)^{1 2}; đồng thời cũng đảm bảo các tiêu chí được ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử³.

1.2. Phương pháp nghiên cứu

1.2.1. Thu thập và phân tích tài liệu thứ cấp

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng dữ liệu thứ cấp gồm văn kiện, văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và tỉnh Ninh Thuận như Văn kiện Đại hội Đảng bộ tỉnh Ninh Thuận lần thứ XIV, nhiệm kỳ 2020 - 2025, các thông tin đăng tải trên Cổng Thông tin của tỉnh Ninh Thuận, các báo cáo chính thức của chính quyền địa phương cung cấp cho đoàn công tác, Trang thông tin điện tử của các Sở, ngành của Ninh Thuận .v.v. nhằm tìm hiểu về chủ trương, tình hình phát triển kinh tế - xã hội và thực trạng tiếp cận, sử dụng và cung cấp dịch vụ hành chính công, DVCTT cho người dân trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

Ngoài ra, nhóm nghiên cứu cũng tham khảo số liệu thống kê của Tổng cục Thống kê, báo cáo đánh giá mới nhất của các bộ chỉ số PAPI, PAR-INDEX, SIPAS, DTI cấp tỉnh của Ninh Thuận.

¹ Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử*, HN.

² Văn phòng Chính phủ (2023), *Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06*, HN.

³ Chính phủ (2020), *Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử* (Điều 21), HN.

1.2.2 Phương pháp trao đổi và phỏng vấn

- **Trao đổi và phỏng vấn sâu 19 cán bộ, công chức** (10 cấp xã và 09 cấp huyện)⁴, gồm thường trực UBND, cơ quan tư pháp hộ tịch, cơ quan công an, cơ quan bảo hiểm các huyện và đại diện lãnh đạo các cơ quan chuyên môn trực thuộc; thường trực UBND các xã và đặc biệt là công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hồ sơ (sau đây gọi là Bộ phận “một cửa”) như công chức tư pháp - hộ tịch, công an xã - người chịu trách nhiệm hướng dẫn và cung cấp dịch vụ hành chính công. Mục đích nhằm tìm hiểu thực trạng tiếp cận, sử dụng cũng như khó khăn và nguyện vọng của cán bộ, công chức khi cung cấp 02 thủ tục (nêu trên) cho người dân theo hình thức trực tiếp và trực tuyến.

- **Phỏng vấn sâu 10 người dân** đến giải quyết thủ tục hành chính công tại trụ sở UBND 2 huyện và 4 xã được chọn nghiên cứu. Trong đó, có 04 người dân là dân tộc Kinh, còn lại là đồng bào DTTS. Độ tuổi dao động từ 32 đến 64 tuổi. Mục đích nhằm tìm hiểu ý kiến của người dân đối với DVCTT nói chung và đối với 2 thủ tục hành chính được nghiên cứu nói riêng.

- **Phương pháp quan sát:** Các thành viên đoàn nghiên cứu (1) đóng vai là người dân thử truy cập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến (CDVC) tỉnh Ninh Thuận⁵ và Cổng DVC quốc gia⁶ để tìm hiểu cách thức thực hiện hai nhóm thủ tục được nghiên cứu trên môi trường điện tử; đồng thời đánh giá ưu và nhược điểm thiết kế giao diện, tiện ích trên Cổng với tư cách là trải nghiệm của người dùng; và (2) đồng hành cùng công chức – hộ tịch xã và Bộ phận “một cửa” thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ công (gồm cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và thực hiện thủ tục liên thông “3 trong 1”) để có đánh giá từ góc nhìn của CBCC.

- **Phương pháp chuyên gia:** Nhóm nghiên cứu tham vấn các chuyên gia liên ngành để đưa ra đánh giá, nhận định và gợi ý giải pháp, kiến nghị chính sách phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp, khả năng tiếp cận đối với hai thủ tục hành chính công được lựa chọn nghiên cứu. Hoạt động tham vấn được tiến hành thông qua các buổi làm việc, trao đổi chuyên sâu với lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông và quản lý các phòng ban chuyên môn nhằm thông tin, tư vấn sơ bộ từ kết quả nghiên cứu của nhóm; trao đổi, lắng nghe chia sẻ, phản hồi bước đầu của Sở trước khi xây dựng báo cáo tư vấn chính thức cho địa phương. Bên cạnh đó, nhóm nghiên cứu đã phối hợp với UBND tỉnh tổ chức Tọa đàm khoa học về chủ đề “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng đến chính quyền số trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận*” nhằm lắng nghe các ý kiến, chia sẻ, trao đổi, giải đáp và tham vấn từ đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học, nhà quản lý về chủ đề này.

⁴ Ghi chú: 19 trường hợp được phỏng vấn sâu trực tiếp tại thực địa (10 cán bộ cấp xã và 09 cán bộ cấp huyện); không bao gồm các ý kiến được trao đổi trực tiếp tại các hội nghị, tọa đàm và các buổi làm việc giữa Đoàn công tác với các địa phương của tỉnh Ninh Thuận.

⁵ <https://dichvucong.ninhthuan.gov.vn/portaldvc/Home/default.aspx>

⁶ <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-gioi-thieu.html>

1.3. Đặc điểm của địa bàn nghiên cứu

Ninh Thuận thuộc vùng Duyên hải Nam Trung Bộ, phía Bắc giáp tỉnh Khánh Hòa, phía Nam giáp tỉnh Bình Thuận, phía Tây giáp tỉnh Lâm Đồng và phía Đông giáp biển Đông. Diện tích tự nhiên 3.358 km², có 7 đơn vị hành chính gồm 01 thành phố và 6 huyện. Năm 2022, GRDP bình quân đầu người của Ninh Thuận đạt 76.8 triệu đồng, cao hơn mức GRDP bình quân của vùng Bắc Trung bộ và Duyên hải miền Trung. Dân số năm 2022 là 598.683 người. Mật độ dân số trung bình 178 người/km², phân bố không đều, tập trung chủ yếu vùng đồng bằng ven biển. Cộng đồng dân cư gồm 3 dân tộc chính là dân tộc Kinh chiếm 75,6%, dân tộc Chăm chiếm 13%, dân tộc Raglai chiếm 11%, còn lại là các dân tộc khác⁷.

Huyện Thuận Nam là huyện mới thành lập của tỉnh Ninh Thuận. Thuận Nam là một trong hai huyện có số lượng người dân tộc Chăm sinh sống đông nhất tỉnh. Xã Phước Hà, huyện Thuận Nam là một xã miền núi, đặc biệt khó khăn. Toàn xã gồm có 968 hộ (với 3.932 khẩu) trong đó dân tộc Raglai 865 hộ (với 3.648 khẩu), chiếm tỉ lệ 92,71%. Hộ nghèo toàn xã 495 hộ (với 1.962 khẩu), chiếm tỉ lệ 51,14%; cận nghèo 187 hộ (với 816 khẩu), chiếm tỉ lệ 19,32 %. Xã Phước Nam là xã trung tâm huyện có 06 thôn với 3.338 hộ với 14.702 khẩu, trong đó hộ đồng bào DTTS là 2.854 hộ với 13.020 khẩu, chiếm 88,5% dân số toàn xã. Hộ nghèo và cận nghèo cuối năm 2022 là 604 hộ, chiếm 18,09% số hộ toàn xã⁸. (Xem chi tiết tại Bảng 1).

Bảng 1: Đặc điểm mẫu nghiên cứu

	Huyện	Dân số (nghìn người)	DTTS (% tổng DS)	Tỉ lệ hộ nghèo (%)	Tỉ lệ hộ nghèo DTTS
1	Tỉnh Ninh Thuận	598.683	24.4%		
2	Huyện Thuận Nam	55.187		5.51% ⁹	95%
2.1	<i>Xã Phước Nam</i>	9724	88.5%	18.09%	
2.2	<i>Xã Phước Hà</i>	3.932	92.71%.	51,14%	
3	Huyện Bác Ái	30.598	93%	23.48%	99.41%
3.1	<i>Xã Phước Chính</i>	1927	90%	37.47%,	
3.2	<i>Xã Phước Trung</i>	2635	93%	> 40%	

Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp

⁷ Nguồn: <https://ninhthuan.gov.vn/portal/pages/Dieu-kien-tu-nhien-va-xa-hoi-.aspx>

⁸ Nguồn: <https://thuannam.ninhthuan.gov.vn/portal/Pages/2023-7-7/Uy-ban-nhan-dan-xa-Phuoc-Nam-thuc-hien-tot-cong-takr8o37.aspx>

⁹ Nguồn: <https://soldtbxh.ninhthuan.gov.vn/portal/pages/print.aspx?p=28803>

Huyện Bác Ái là huyện miền núi, vùng kinh tế đặc biệt khó khăn (ĐBKK), với 90% tỉ lệ là người đồng bào dân tộc Raglai. Trong đó, cả hai xã Phước Trung và Phước Chính đều là xã miền núi đặc biệt khó khăn của huyện Bác Ái đang hưởng các chính sách theo Nghị quyết 30a/2008/NQ-CP ngày 27/12/2008 của Chính phủ, các chương trình dự án (dành cho vùng ĐBKK, đồng bào DTTS)¹⁰.

1.4. Giới hạn của nghiên cứu

Nghiên cứu này hướng đến đánh giá toàn diện, thực chất và tổng thể thực trạng cung cấp cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng DVCTT thiết yếu cấp xã đối với người dân, đặc biệt người dân vùng đồng bào DTTS ở một số địa bàn của tỉnh Ninh Thuận. Tuy vậy, do thời gian hạn chế và nguồn lực có hạn, báo cáo này chỉ nghiên cứu thực địa, phân tích sâu hai loại TTHC là cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và liên thông thủ tục “3 trong 1” trên môi trường điện tử. Do đó, một số diễn giải, kết luận bức tranh chung trong việc cung cấp, tiếp cận và sử dụng DVCTT cấp xã của tỉnh Bình Phước chưa có tính khái quát cao.

Báo cáo sẽ đầy đặn và sâu sắc hơn nếu nhóm nghiên cứu có được quỹ thời gian dài hơn, được làm việc nhiều hơn với các xã, huyện khác ngoài 04 xã, 02 huyện đã khảo sát, nhất là các xã thuộc khu vực III, đơn vị hành chính đại diện cho khu vực đô thị (phường, thị trấn). Đặc biệt, dù mong muốn nhưng nhóm nghiên cứu chưa có nhiều cơ hội tiếp cận, trò chuyện với nhiều người dân hơn, nhất là đồng bào DTTS có nhu cầu giải quyết 2 loại TTHC được chọn nghiên cứu. Tất cả tiếng nói và cảm nhận của cán bộ, công chức các cấp và người dân, các nhóm thiểu số rất quan trọng cho các phân tích, tư vấn và xây dựng các kiến nghị ở báo cáo này. Tuy vậy, khoảng trống này cũng là cơ hội để nhóm nghiên cứu tiếp tục bổ khuyết bằng các nghiên cứu tiếp sau cũng về chủ đề này thời gian tới.

¹⁰ Nguồn:

<http://csdl.ubdt.gov.vn/noidung/vanbandt/SiteAssets/Lists/UBDTVanBanDen/EditForm/ninhthuan.pdf>

II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH

2.1. Khái quát về tình hình cung cấp DVCTT của tỉnh Ninh Thuận

2.1.1. *Thực trạng hạ tầng phục vụ dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số*

Theo Báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Ninh Thuận, trong điều kiện địa phương còn nhiều khó khăn về kinh phí nhưng hạ tầng phục vụ dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số cũng được tỉnh quan tâm đầu tư¹¹:

Di động: Tổng số thuê bao điện thoại trên toàn tỉnh là 693.143 thuê bao, đạt mật độ 116,3 thuê bao/100 dân.

Vùng phủ: Năm 2023, hạ tầng di động đã phủ 98,56% xã/phường, thôn/tổ và đảm bảo phục vụ công tác chuyển đổi số của tỉnh Ninh Thuận.

Mạng băng thông rộng cố định: Đến nay, toàn tỉnh có 288/289 thôn (99,6%) đã có hạ tầng cáp quang phục vụ hộ gia đình. Hiện còn thôn Ma Lâm thuộc xã Phước Tân, huyện Bác Ái chưa có hạ tầng và các doanh nghiệp viễn thông đang thực hiện triển khai xây dựng hạ tầng cung cấp dịch vụ trong năm 2023 (Sở TT&TT Ninh Thuận, 2023).

Hạ tầng mạng lưới: Hạ tầng cố định băng rộng đã phủ rộng 100% xã/phường và đảm bảo phục vụ công tác chuyển đổi số của tỉnh Ninh Thuận. Tổng số thuê bao internet băng rộng trên toàn tỉnh là 342.444 thuê bao (internet cố định băng rộng là 86.078 thuê bao, internet băng rộng di động là 256.366 thuê bao). Mật độ internet trên toàn tỉnh là 98.2 thuê bao/100 dân.

Ninh Thuận đã triển khai nền tảng tích hợp và chia sẻ dữ liệu phục vụ cho việc gửi nhận văn bản điện tử, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị đang hoạt động trên địa bàn tỉnh. Mạng truyền số liệu chuyên dùng được triển khai đến các cơ quan cấp tỉnh, huyện, xã. Hiện nay, đã kết nối 65/65 xã, phường, thị trấn; 7/7 huyện, thành phố; các sở, ban, ngành và một số đơn vị trực thuộc các sở, ngành; phục vụ các cuộc họp trực tuyến từ Trung ương đến cấp xã trên địa bàn tỉnh. Tốc độ kết nối tối thiểu tại các sở, ban, ngành, huyện/thành phố là 8Mbps; tốc độ kết nối tối thiểu đối với cấp xã là 4Mbps.

2.1.2. *Nguồn nhân lực số*

Ngày 30/4/2023, UBND tỉnh Ninh Thuận ban hành Kế hoạch số 1718/KH-UBND ngày về việc đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, nâng cao nhận thức kỹ năng số các sở, ban, ngành, mặt trận, đoàn thể và địa phương trên địa bàn tỉnh năm 2023. Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp các đơn vị có liên quan xây dựng Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, nâng cao nhận thức kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trên địa bàn tỉnh năm 2023.

Sở đã tổ chức bảy lớp với các chuyên đề phù hợp cho từng nhóm đối tượng học viên như, tổ chức các khóa bồi dưỡng, tập huấn về chuyển đổi số trên Nền tảng học trực tuyến

¹¹ Báo cáo của Sở TT&TT Ninh Thuận 2023

mở đại trà OneTouch của Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức đến nay. Đã có 1.532 học viên đăng ký tham gia, trong đó 413 học viên cấp Sở, ban ngành, 1.119 học viên¹² học viên cấp huyện, xã.

2.1.3. Thực trạng cung ứng dịch vụ công của tỉnh Ninh Thuận

Hiện nay, dịch vụ công tỉnh Ninh Thuận đang được triển khai trên 3 địa chỉ, gồm: trang <Dichvucong.ninhthuan.gov.vn> trang dành cho người dân, tổ chức cá nhân doanh nghiệp; trang <hcc.ninhthuan.gov.vn> và trang <mc.ninhthuan.gov.vn> dành cho cán bộ quản lý, khai thác, xử lý, theo dõi tình trạng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên hệ thống.

Theo Báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Ninh Thuận, đến năm 2023, số lượng DVCTT toàn tỉnh là 829 giảm 03 DVCTT so với Quyết định số 1031/QĐ-UBND là 832 DVCTT do các Thủ tục hành chính bãi bỏ trong đó:

- a) Cấp tỉnh 595 DVCTT giảm 3 DVCTT (265 DVCTT toàn trình, 330 DVCTT một phần);
- b) Cấp huyện 164 DVCTT DVCTT (53 DVCTT toàn trình, 111 DVCTT một phần);
- c) Cấp xã có 70 DVCTT (16 DVCTT toàn trình, 54 DVCTT một phần) theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ;

Đến nay, đã đồng bộ trạng thái 812/829 DVCTT lên Cổng dịch vụ công quốc gia đạt 97,95%; đã tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia 812/829 DVCTT đạt 97,95%. Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 07/9/2023, toàn tỉnh đã tiếp nhận được 275.423 hồ sơ, trong đó có 43.655 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp chiếm 15,85%, 231.562 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến chiếm 84,06%, 206 hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích chiếm 0,01 % (cụ thể xem Phụ lục).

- Đăng ký khai sinh có 5.151 hồ sơ (trực tiếp 610 hồ sơ, qua mạng 4.541 hồ sơ);
- Đăng ký khai tử có 2.256 hồ sơ (trực tiếp 228 hồ sơ, qua mạng 2.028 hồ sơ);
- Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi có 809 hồ sơ (trực tiếp 22 hồ sơ, qua mạng 787 hồ sơ).¹³

2.2. Kết quả nghiên cứu chính về hai nhóm thủ tục hành chính

2.2.1. Quy trình Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và thủ tục liên thông “3 trong 1”

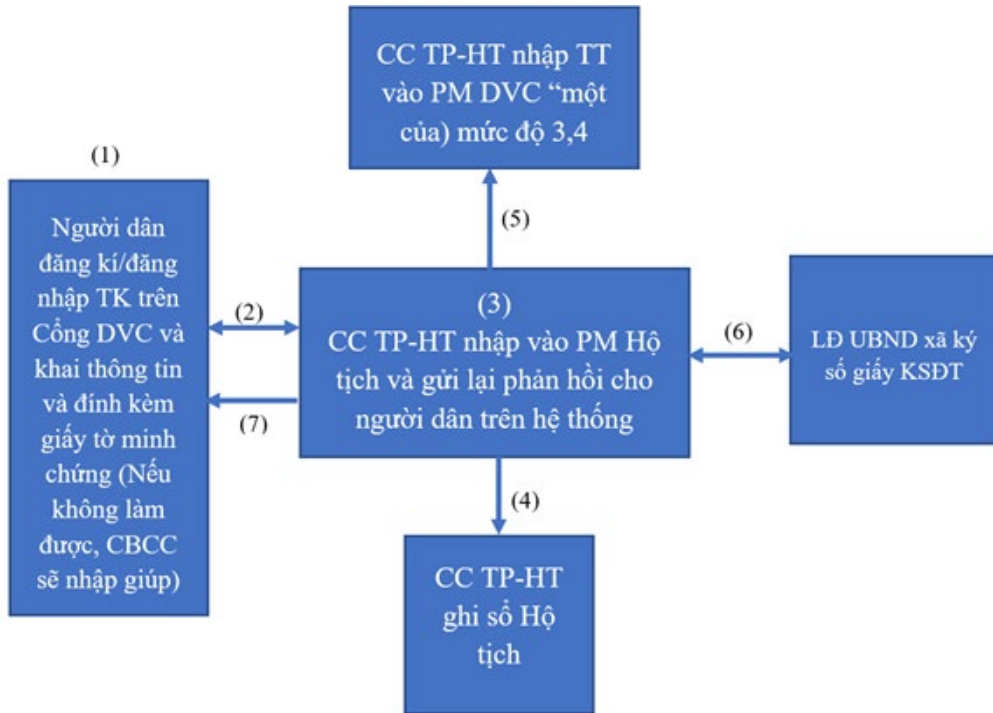
a. Quy trình Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân

Qua quá trình nghiên cứu, khảo sát tại địa bàn, nhóm nghiên cứu khái quát quy trình thực tế trong cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân theo Hình 1 như sau:

¹² Báo cáo của Sở TT&TT Ninh Thuận 2023

¹³ Báo cáo của Sở TT&TT tỉnh Ninh Thuận

Hình 1. Quy trình Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trên thực tế



Bước 1: Người có yêu cầu cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân truy cập Cổng DVC Quốc gia hoặc Cổng DVC tỉnh, đăng ký/đăng nhập tài, xác thực người dùng theo hướng dẫn, xác định đúng UBND cấp xã có thẩm quyền và DVCTT cần thực hiện.

Người có yêu cầu cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trực tuyến cung cấp thông tin theo biểu mẫu hộ tịch điện tử tương tác cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân (cung cấp trên Cổng DVC), đính kèm bản chụp hoặc bản sao điện tử các giấy tờ, tài liệu theo quy định (xem Phụ lục). Trong trường hợp người dân không tự làm được, công chức tư pháp-hộ tịch làm hộ người dân.

Bước 2: Công chức tư pháp-hộ tịch kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ trên Phần mềm Hộ tịch và gửi lại biểu mẫu Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân điện tử với thông tin đầy đủ cho người yêu cầu qua thư điện tử hoặc thiết bị số. Người yêu cầu có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của các thông tin trên biểu mẫu Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân điện tử và xác nhận lại (tối đa một ngày).

Bước 3: Công chức tư pháp-hộ tịch cập nhật thông tin xác nhận tình trạng hôn nhân và lưu chính thức trên Phần mềm đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử dùng chung và chuyển lãnh đạo UBND xã ký.

Bước 4: Công chức tư pháp-hộ tịch cập nhật thông tin vào Phần mềm “DVC mức độ 3, 4”

Bước 5: Công chức tư pháp-hộ tịch ghi sổ hộ tịch về hồ sơ đã xử lý.

Bước 6: Công chức tư pháp-hộ tịch chuyển Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho Chủ tịch UBND xã ký, và gửi lại công chức tư pháp-hộ tịch.

Bước 7: Người dân nộp phí, lệ phí thông qua chức năng thanh toán trực tuyến hoặc bằng cách thức khác theo quy định pháp luật và nhận kết quả tại bộ phận một cửa.

Như vậy, cùng một thông tin nhưng công chức có thể phải nhập 3-4 lần do các phần mềm quản lý dữ liệu chưa liên thông với nhau. Trong trường hợp người dân không khai được (khá phổ biến do đồng bào dân tộc thiểu số trình độ học vấn thường thấp) thì công chức phải khai giúp. Chuyển đổi số hiện nay không những không làm giảm khối lượng công việc cho công chức tư pháp hộ tịch mà còn làm tăng thêm.

- Cảm nhận của người dân:

Phòng vấn 1 nữ giới, dân tộc Raglai, xã Phước Chính cho biết: *“Được trưởng thôn, cán bộ xã nói đến dịch vụ công trực tuyến, cũng đã lập tài khoản định danh điện tử nhưng chưa biết sử dụng, nhưng nếu lên xã làm trực tiếp nhanh hơn và yên tâm hơn”*.

Phòng vấn 1 nam giới, dân tộc Chăm, xã Phước Trung (45 tuổi): *“chưa làm thủ tục này bao giờ nhưng nếu làm sẽ lên trụ sở xã nhờ cán bộ hướng dẫn cho nhanh”*.

Như vậy, người dân vẫn có xu hướng muốn đến làm trực tiếp tại phòng “một cửa” theo thói quen truyền thống và muốn được công chức hướng dẫn trực tiếp sẽ dễ dàng thực hiện thủ tục hơn. Cần lưu ý, nhiều hộ gia đình sống không xa UBND cấp xã nên việc đến phòng “một cửa” thực hiện thủ tục hành chính cũng không mất quá nhiều thời gian, trong khi DVCTT vẫn còn quá mới mẻ với họ.

- Cảm nhận của công chức tư pháp-hộ tịch tại Bộ phận “một cửa”

Công chức tư pháp-hộ tịch xã Phước Nam: *“Làm trực tuyến đương nhiên là nhiều ưu điểm, rất ủng hộ chủ trương này nhưng từ ngày làm trực tuyến thì khối lượng công việc tăng gấp nhiều lần, 8h tối mới xong việc...”*

Công chức tư pháp-hộ tịch xã Phước Chính: *“Trước đây làm trực tiếp thì chỉ 20 phút là cấp xong giấy cho 1 hồ sơ còn giờ làm online thì vừa phải ghi tờ khai, nhập hộ người dân vì người dân không biết chữ, xong lại nhập lên 3, 4 phần mềm, cuối cùng ghi sổ hộ tịch. Làm trực tiếp thì một ngày có thể xử lý nhiều hồ sơ còn bây giờ làm online chỉ có thể 4-5 hồ sơ thôi.”*

Như vậy, để thực hiện quy trình cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, công chức tư pháp-hộ tịch phải thao tác trên ít nhất 3 phần mềm, vẫn phải ghi sổ Hộ tịch (chưa tính đến việc phải hỗ trợ người dân thực hiện). Do đó, khối lượng của công chức tư pháp-hộ tịch tăng lên đáng kể.

- Trải nghiệm và đánh giá của nhóm nghiên cứu:

Nhóm nghiên cứu đã trực tiếp truy cập và thao tác thử các tính năng đăng ký giải quyết thủ tục này trên Cổng dịch vụ công của Ninh Thuận. Để thực hiện yêu cầu cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, phải Đăng nhập/Đăng ký tài khoản. Sau đó vào mục Dịch vụ công trực tuyến. Người dùng có thể tìm kiếm/tra cứu DVC tại mục *“Thủ tục hành chính”*

hoặc bằng từ khóa.

Nếu tra cứu theo chuyên mục [Thủ tục hành chính], tại mục [Tìm kiếm dịch vụ]: chọn UBND huyện, xã chịu trách nhiệm thực hiện → tại mục [Lĩnh vực]: chọn [Lĩnh vực Hộ tịch] → ấn [Tìm kiếm]. Kết quả trả về là danh mục các Thủ tục hành chính → chọn Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân → tải mẫu tờ khai về điền thông tin → tải tờ khai và các giấy tờ minh chứng lên hệ thống → xác nhận thông tin → thanh toán. (Xem Hình 2.)

Hình 2. Cổng Dịch vụ hành chính công tỉnh Ninh Thuận

The screenshot shows the website 'dichvucong.ninhthuan.gov.vn'. The main navigation bar includes 'TIN TỨC', 'DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN', 'THANH TOÁN TRỰC TUYẾN', 'TRA CỨU', 'HỖ TRỢ', 'ĐÁNH GIÁ - KHẢO SÁT', 'THỐNG KÊ', and 'PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ'. A search bar is present with a dropdown for 'Huyện Thuận Nam' and a 'TÌM KIẾM' button. Below the search bar, the 'HUYỆN THUẬN NAM' section is highlighted, showing 'Địa chỉ', 'Số điện thoại', and 'Email' fields. A table lists services with columns for 'STT', 'Thủ tục hành chính', 'Đơn vị cung cấp', and 'Mức độ'. The table contains three rows of services, each with a 'ĐĂNG KÝ' button.

STT	Thủ tục hành chính	Đơn vị cung cấp	Mức độ	
1	Thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch	Huyện Thuận Nam	Toàn trình	ĐĂNG KÝ
2	Thủ tục đăng ký khai sinh kết hợp đăng ký nhân cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài	Huyện Thuận Nam	Một phần	ĐĂNG KÝ
3	Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung hồ tịch, xác định lại dân tộc	Huyện Thuận Nam	Một	ĐĂNG KÝ

Mặc dù, thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân với công dân hiện nay đã được đơn giản hóa nhiều so với trước đây khi vẫn còn sử dụng sổ hộ khẩu. Tuy nhiên, việc thực hiện trực tuyến theo cảm nhận của nhóm nghiên cứu vẫn còn nhiều bất cập.

Thứ nhất, giao diện Cổng DVC Ninh Thuận chưa thân thiện, không có danh mục gợi ý về các DVC ngay trên trang chủ, không có video hướng dẫn bằng tiếng dân tộc. Thiết kế hiện tại của Cổng DVC tỉnh đòi hỏi người dân phải có kinh nghiệm thực hiện các giao dịch trực tuyến và nắm được DVC muốn thực hiện phải thuộc trách nhiệm của Sở, ban ngành nào. Đối với người dân, đặc biệt người DTTS chưa bao giờ thực hiện các giao dịch trực tuyến sẽ gặp nhiều khó khăn, lúng túng nếu không có sự hướng dẫn của công chức. Do đó, hầu hết các hồ sơ trực tuyến phát sinh trên địa bàn 04 xã khảo sát đều do công chức thực hiện giúp người dân.

Bên cạnh đó, việc không có biểu mẫu khai trực tuyến và buộc người dân phải tải tờ khai và tải lên các giấy tờ minh chứng càng gây khó khăn cho những người dân không có điện thoại thông minh và không có kiến thức, kỹ năng công nghệ. Chính vì thực tế này mà người dân lựa chọn nộp trực tiếp sẽ nhanh gọn hơn.

Thứ hai, phần mềm Hộ tịch của Bộ Tư pháp chưa cho phép công chức tư pháp-hộ tịch có thể kiểm tra, trích xuất, xác minh tình trạng cư trú của người dân ở địa bàn cư trú trước đây. Do đó, đối với người dân đã từng cư trú trên các địa bàn khác nhau và không cung cấp xác nhận của các địa phương đã cư trú, công chức tư pháp-hộ tịch phải làm công văn xin xác nhận của các địa phương cư trú trước đây của công dân.

b. Quy trình Liên thông thủ tục “3 trong 1”

Sau ngày 01/7/2023¹⁴ theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ và Bảo hiểm xã hội Việt Nam, tỉnh Ninh Thuận đã tổ chức tập huấn cho công chức các cấp và tiến hành giải quyết TTHC này theo quy trình liên thông “3 trong 1” trực tiếp hoặc trực tuyến mức độ 4 (toàn trình) qua CDVC. Thực hiện Kế hoạch số 3578/KH-UBND ngày 26/8/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về triển khai thực hiện dịch vụ công liên thông “Đăng ký khai sinh – Đăng ký thường trú – Cấp thẻ Bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận”, để triển khai thực hiện nhóm thủ tục hành chính liên thông “3 trong 1” này trên địa bàn tỉnh được đồng bộ, hiệu quả, ngày 15/7/2023, Sở Tư pháp tham mưu UBND tỉnh ban hành Công văn số 2890/UBND-PVHCC triển khai cấp bản điện tử Giấy khai sinh thực hiện liên thông thủ tục hành chính. Theo đó, từ tháng 7/2023 đến nay, việc thực hiện thủ tục hành chính liên thông đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế, đăng ký thường trú được thực hiện qua phương thức trực tiếp và trực tuyến trên Cổng DVC Quốc gia.

Qua khảo sát tại địa bàn, nhóm nghiên cứu khái quát quy trình liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (liên thông “3 trong 1”) hiện nay (xem Hình 3) như sau:

Bước 1: Người có yêu cầu cấp thủ tục liên thông “3 trong 1” truy cập Cổng DVC Quốc gia, đăng ký tài khoản (nếu chưa có tài khoản), xác thực người dùng. Người có yêu cầu điền thông tin và đính kèm bản chụp hoặc bản sao điện tử các giấy tờ, tài liệu theo quy định. Trong trường hợp người dân không tự làm được, công chức tư pháp-hộ tịch làm hộ người dân.

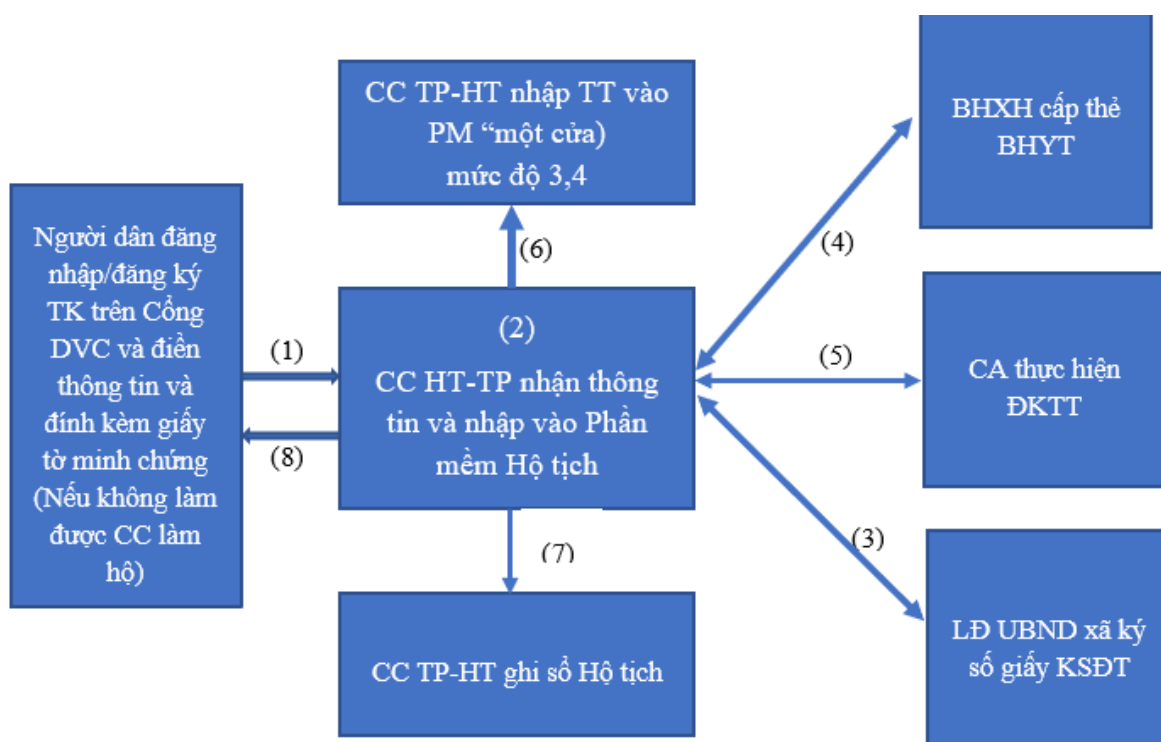
Bước 2: Sau khi nhận hồ sơ đăng ký khai sinh điện tử, công chức tư pháp – hộ tịch thực hiện các nghiệp vụ đăng ký khai sinh trên Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử dùng chung của Bộ Tư pháp. Nếu hồ sơ chưa hợp lệ, công chức sẽ phản hồi lại với người dân (trực tiếp/quá hệ thống DVC/email).

Bước 3, Công chức tư pháp – hộ tịch chuyển Giấy khai sinh cho Chủ tịch UBND xã ký và chuyển lại cho Công chức;

¹⁴ Thực hiện Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06 và Quyết định 976/QĐ-BHXH ngày 12/6/2023 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính liên thông điện tử: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Bước 4,5: Sau khi bản điện tử Giấy khai sinh được cấp, Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử dùng chung của Bộ Tư pháp tự động chuyển Giấy khai sinh sang Phần mềm

Hình 3. Quy trình Liên thông thủ tục “3 trong 1” trên thực tế



Dịch vụ công liên thông để chuyển hồ sơ điện tử (bao gồm biểu mẫu, tờ khai mà người dân đã kê khai) đến Hệ thống thông tin ngành BHXH để thực hiện cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và Hệ thống thông tin quản lý cư trú để thực hiện đăng ký thường trú.

Bước 6: Công chức tư pháp – hộ tịch nhập thông tin vào Phần mềm DVC mức độ 3, 4

Bước 7: Công chức tư pháp – hộ tịch ghi sổ Hộ tịch về hồ sơ đã xử lý.

Bước 8: Người dân nộp phí, lệ phí thông qua chức năng thanh toán trực tuyến hoặc bằng cách thức khác theo quy định pháp luật và nhận kết quả tại BPMC.

- Cảm nhận của người dân:

Nguyễn D. H 31 tuổi- thôn Nho Lâm, xã Phước Nam, Thuận Nam, Nghề nghiệp: Thợ điện; Vợ: nông dân; Học vấn 12/12, đang thực hiện thủ tục Đăng ký khai sinh chia sẻ: *“Lý do không làm thủ tục khai sinh cho con trên cổng dịch vụ công trực tuyến là do em không biết trên Internet có thể thực hiện được việc này. Nhà em cũng gần cách trụ sở xã 1km nên em chạy lên có gì vướng mắc hỏi cán bộ xã cho nhanh. Chắc chắn là em sẽ làm nhưng do em không biết việc này và cũng không quen làm các thủ tục trên mạng nên em không làm được. Em đi làm cũng bận lắm, không có thời gian ngồi đọc các hướng dẫn nhiều chữ, nhiều chỗ khó hiểu lại không biết hỏi ai.”*

Như vậy, người dân vẫn có thói quen và tâm lý muốn đến làm trực tiếp tại UBND xã vì Công chức sẽ hướng dẫn trực tiếp (hoặc làm hộ). Ngoài ra, khoảng cách đến UBND cấp xã không quá xa nên người dân lựa chọn đến trụ sở UBND xã thực hiện TTHC trong khi DVCTT vẫn còn quá mới mẻ, quá phức tạp với họ.

- Cảm nhận của cán bộ, công chức

Một công chức tư pháp xã Phước Hà chia sẻ: *“Từ ngày thực hiện liên thông “3 trong 1” thì thấy thực hiện công việc cũng nhanh hơn nhưng vì người dân không biết chữ, chỉ biết đọc thì vẫn phải hỗ trợ người dân khai thông tin. Nhìn chung công việc thậm chí còn nhiều hơn trước”*.

Một ý kiến khác chia sẻ thêm về áp lực công việc khi thực hiện liên thông “3 trong 1”: *“Bình thường mạng ổn định thì chỉ 20 phút là làm xong 1 hồ sơ. Nhưng máy cũ, mạng kém nên chờ lấy Mã ĐDCD rất lâu, có khi mất cả ngày không làm được (Nữ, công chức tư pháp xã Phước Chính)*.

Như vậy, tương tự như quy trình cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, để thực hiện quy trình thủ tục liên thông “3 trong 1”, công chức tư pháp-hộ tịch phải thao tác trên ít nhất 3 phần mềm, vẫn phải ghi sổ Hộ tịch (chưa tính đến việc phải hỗ trợ người dân thực hiện và thời gian chờ đợi do hệ thống phần mềm lỗi). Do đó, khối lượng của công chức tư pháp-hộ tịch không giảm đi sau khi liên thông mà còn tăng lên đáng kể.

- Trải nghiệm của nhóm nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu đã thử nghiệm đăng ký thực hiện thực liên thông “3 trong 1” trên Cổng DVC Quốc gia (Hình 4) và Cổng Dịch vụ hành chính công tỉnh Ninh Thuận (Cổng DVC Ninh Thuận) (Hình 5) để so sánh và đánh giá.

Thứ nhất, để thực hiện DVC liên thông “3 trong 1” trên cổng DVC quốc gia bắt buộc người dân phải đăng ký tài khoản, có SIM chính chủ và cài phần mềm định danh điện tử (VneID) cấp độ 2 để lấy mã xác thực OTP thông tin đăng ký.

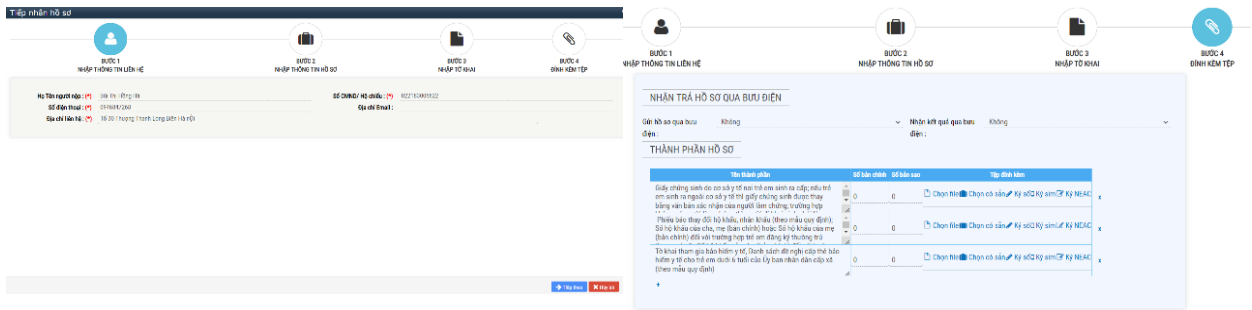
Thứ hai, nếu thực hiện trên Cổng DVC Ninh Thuận, người dân phải tài tờ khai vì không có biểu mẫu khai trực tuyến. Công chức tư pháp-hộ tịch sẽ kiểm tra đối chiếu thông tin và nhập thông tin vào phần mềm Hộ tịch, chuyển qua hệ thống của Bảo hiểm và Công an (để lấy mã ĐDCD). Nhiều trường hợp, hệ thống đường truyền gặp trục trặc hoặc dữ liệu, thông tin không khớp thì khâu lấy mã ĐDCD có thể kéo dài 1- 2 ngày.

Thứ ba, để cấp thủ tục liên thông “3 trong 1”, công chức tư pháp – hộ tịch cũng phải thao tác ít nhất trên 3 hệ thống phần mềm và vẫn phải ghi sổ Hộ tịch.

Hình 4: DVC liên thông “3 trong 1” trên Cổng DVC Quốc gia



Hình 5: DVC liên thông “3 in 1” trên Cổng DVC Ninh Thuận



2.2.2. Nhân lực

a. Lãnh đạo và công chức

- Về cơ bản, cấp ủy, lãnh đạo các huyện, xã được khảo sát đều nhận thức về tầm quan trọng của chuyển đổi số, cung cấp DVCTT đối với người dân. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều lãnh đạo, quản lý còn hiểu chưa đúng về chuyển đổi số (CĐS), về DVCTT, chưa nắm được yêu cầu của cung ứng DVCTT phù hợp với địa phương mình quản lý nên chỉ đạo thực hiện còn lúng túng, thiếu quyết tâm, chưa chủ động khắc phục khó khăn trong cung cấp DVCTT, có dấu hiệu đổ lỗi nhiều cho khách quan, về phía người dân.

- Các huyện, xã của Ninh Thuận đều bố trí 01 cán bộ văn phòng làm Bộ phận “một cửa”. Bên cạnh đó, số lượng công chức tư pháp-hộ tịch chỉ có 01 người trong khi khối lượng công việc quá tải do vừa thực hiện quy trình nghiệp vụ chuyên môn vừa hỗ trợ người dân thực hiện DVCTT. Trên thực tế, các xã phải bố trí các cán bộ phòng ban khác để hỗ trợ công chức-hộ tịch trong các khâu như quét hồ sơ, giấy tờ và hướng dẫn cho người dân nhập liệu. Đơn cử như xã Phước Nam giao cho Bí thư xã đoàn am hiểu CNTT điều hành, giúp cho bộ phận hộ tịch-tư pháp nhận hồ sơ đăng ký cho người dân trên phần mềm trực tuyến. Số lượng công chức chuyên trách về công nghệ thông tin cấp huyện, xã còn ít nên việc triển khai DVCTT còn gặp nhiều khó khăn, nhất là đối với cấp xã.

- Công chức tư pháp-hộ tịch, bộ phận một cửa tại địa bàn nghiên cứu nhìn chung thạo việc, nắm chắc quy trình thực hiện. Một số xã như Phước Trung, Phước Hà công chức làm công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đều có kinh nghiệm thực tiễn làm công tác này hơn 10 năm trở lên. Tuy nhiên, có xã, cán bộ mới điều động nên chưa quen việc, vẫn còn một số thủ tục chưa nắm được do đó giải quyết công việc chậm.

b. Tổ Công nghệ số cộng đồng (Tổ CNSCĐ)

Theo báo cáo của tỉnh Ninh Thuận, tỉnh đã thành lập được 2.439 tổ CNSCĐ. Thành viên của tổ CNSCĐ ở cấp xã bao gồm Chủ tịch xã, mặt trận, đoàn thể; ở cấp thôn gồm bí thư/trưởng thôn (làm tổ trưởng), đoàn thể, hội thôn, giáo viên v.v.

Thời gian qua, Sở TT&TT tỉnh đã tổ chức nhiều đợt tập huấn cách thực hiện một thủ tục hành chính cho các tổ CNSCĐ nhưng chưa có chế độ hỗ trợ cho các thành viên của tổ.

Thực trạng hoạt động của tổ CNSCĐ: Đến nay, tỉnh chưa có khảo sát, đánh giá chính thức về hiệu quả hoạt động của tổ CNSCĐ. Tuy nhiên, theo báo cáo của Sở TT&TT và các báo cáo của các huyện, xã khảo sát, hoạt động chính của tổ CNSCĐ là hỗ trợ cán bộ công chức cấp huyện, xã tuyên truyền, dân vận người dân về thực hiện các DVCTT. Việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện các DVCTT còn nhiều hạn chế do bản thân thành viên của tổ CNSCĐ không có điện thoại thông minh, không nắm rõ quy trình thủ tục và không quen thao tác trên các phần mềm ứng dụng.

Trưởng thôn của xã Phước Trung (nữ, 43 tuổi) chia sẻ: *“Các trưởng thôn có uy tín nhiều tuổi rồi nên không thành thạo điện thoại, chỉ giúp tuyên truyền, chỉ cho người dân lên xã làm thủ tục thôi”*.

Ý kiến đánh giá của một cán bộ huyện, xã cho biết: *“Chưa phát huy được hiệu quả của Tổ công nghệ số cộng đồng mặc dù đã tập huấn cho Tổ rồi nhưng nhận thức của thành viên của Tổ không đồng đều... và nhiều thành viên không có điện thoại, hay chế độ hỗ trợ gì cả”*.

c. Người dân

Ninh Thuận có tỉ lệ dân số là đồng bào DTTS chiếm tỉ lệ cao, toàn tỉnh hiện có 32 dân tộc thiểu số với khoảng 144.200 người, chiếm 24,4% dân số, riêng huyện miền núi Bắc Ái có trên 90% dân số là người Raglai, trình độ dân trí còn chưa đồng đều, điều kiện kinh tế rất khó khăn, tỉ lệ hộ nghèo và cận nghèo tại địa bàn nghiên cứu còn rất cao, điển hình như huyện Bắc Ái là huyện ĐBKK của tỉnh Ninh Thuận. Có xã người dân sống rải rác trong núi, cách trụ sở xã 10km (xã Phước Nam). Theo báo cáo của UBND các xã (đặc biệt 2 xã thuộc huyện Bắc Ái), tỉ lệ người dân có điện thoại/điện thoại thông minh, truy cập Internet và tỉ lệ người dân biết đọc, viết tiếng Việt còn rất thấp (chỉ có thể nghe, hiểu tiếng Việt).

Ngoài ra, tại các xã nghiên cứu, thanh niên hầu như đi làm thời vụ tại các địa bàn khác, ở lại địa phương chủ yếu là người già, phụ nữ và trẻ em. Vì vậy, việc tiếp cận và sử dụng các DVCTT của người dân trên địa bàn, đặc biệt là đồng bào DTTS càng thêm khó khăn.

Bên cạnh đó, người dân vẫn có thói quen, tâm lý khi phát sinh TTHC sẽ trực tiếp lên trụ sở xã để làm cho yên tâm. Do đó, thực hiện DVCTT còn quá mới mẻ với người dân tại đây.

2.2.3. Cơ sở vật chất

- **Trang thiết bị, máy móc tại Bộ phận một cửa:** Theo thống kê của các xã nghiên cứu, các trang thiết bị phục vụ cho bộ phận một cửa như máy tính, máy scan, máy in hầu hết được trang cấp từ 2015, không cài được Win10, không tương thích với một số phần mềm DVC, thường xuyên bị lỗi, chậm, gây ảnh hưởng đến quá trình cung ứng DVCTT của cán bộ tại Bộ phận một cửa.

- **Băng thông, kết nối mạng:** Số tiền chi trả thuê bao hàng tháng của các xã khoảng 300.000 ngàn đồng/tháng – tương đương với mức sử dụng của một hộ gia đình.

- **Cổng dịch vụ công tỉnh Ninh Thuận:** Giao diện của Cổng DVC của tỉnh chưa thân thiện, không có hướng dẫn bằng video, âm thanh, bằng tiếng dân tộc. Các DVC thiết yếu chưa được hiển thị hay gợi ý ngay ở trang chủ. Quy trình thực hiện DVC trực tuyến còn tương đối phức tạp so với trình độ người dân (đặc biệt có nhiều người học vấn thấp, người DTTS) ví dụ không có biểu mẫu khai trực tuyến và yêu cầu tải tờ khai.

- **Hệ thống phần mềm:** phần mềm Hộ tịch và phần mềm của Bộ Công an nhiều khi hoạt động không ổn định, hay trục trặc làm gián đoạn việc thực hiện các thủ tục liên thông (ví dụ 2-3 ngày mới cấp mã ĐDCN nếu hệ thống lỗi); đường truyền dữ liệu hay mất kết nối, quá tải trong giờ hành chính hoặc cuối ngày làm việc khi các cơ quan đồng loạt tải các hồ sơ, giấy tờ đồng loạt lên hệ thống chung của huyện. Trong khi đó, Hệ thống lưu dữ liệu chưa được quan tâm đúng mức.

- **Liên thông, kết nối dữ liệu** giữa hệ thống cung cấp DVCTT của trung ương và địa phương, giữa các bộ, ngành cơ bản chưa được thực hiện đầy đủ, đơn cử là Phần mềm của Bộ Công an và Phần mềm hộ tịch của Bộ Tư pháp. Phần mềm hộ tịch của Bộ chưa cho phép công chức kiểm tra, trích xuất dữ liệu dùng chung mà vẫn phải thực hiện công đoạn gửi công văn, xin xác nhận (đã đề cập tại Mục 2.2.1 Quy trình cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân).

2.3. Đánh giá chung

2.3.1. Khung luật pháp, chính sách

Khung luật pháp, cơ chế chính sách liên quan đến các thủ tục hành chính nhiều điểm chưa đồng bộ, còn chồng chéo, gây nhiều khó khăn trong thực hiện các DVCTT, cụ thể:

- **Liên quan đến thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân:** Theo quy định có những thủ tục hộ tịch, trong đó có thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, yêu cầu hồ sơ người dân phải chứng minh trước đây mình đã cư trú tại địa phương, nhưng theo Nghị định số 104/2022/NĐ-CP thì hiện nay sổ hộ khẩu, sổ tạm trú đã hết giá trị sử dụng. Bên cạnh đó, hệ thống Phần mềm hộ tịch không cấp quyền cho công chức tư pháp-hộ tịch

có thể truy cập và kiểm tra nơi cư trú trước đây của người yêu cầu. Thực tế này gây khó khăn khi giải quyết thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân hoặc đăng ký kết hôn cho công dân, buộc người dân phải cung cấp giấy xác nhận. Trong trường hợp không cung cấp được thì công chức tư pháp-hộ tịch phải làm công văn yêu cầu các địa phương trước đây xác nhận bằng đường văn bản.

- **Luật Hộ tịch:** Ngoài việc thực hiện quy trình chuyên môn trên các phần mềm, công chức cấp xã vẫn phải thực hiện khâu ghi sổ Hộ tịch theo quy định của Luật Hộ tịch, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 16/7/2020¹⁵; chưa có hướng dẫn về việc in và sao lưu kết quả từ phần mềm thay vì ghi tay. Do đó, khối lượng công việc của công chức tư pháp-hộ tịch tăng gấp đôi trước đây.

- **Quy trình thủ tục:** Quá trình đưa một thủ tục hành chính lên môi trường trực tuyến đòi hỏi phải tái cấu trúc quy trình TTHC, tăng cường xác thực điện tử. Tuy nhiên, thực tế hiện nay, quy trình thực hiện DVCTT còn khá phức tạp, nhiều công đoạn khiến cho bản thân công chức và người dân gặp nhiều khó khăn trong thực hiện đặc biệt là DVCTT độ 3 và mức độ 4. Công chức phải thực hiện thao tác qua nhiều bước, trên nhiều phần mềm, từ quét và tải giấy tờ, tài liệu... Người dân dù thực hiện theo hình thức trực tiếp hay trực tuyến toàn trình đều ít nhất 2 lần đến UBND cấp xã: 1 lần đến nộp hồ sơ trực tiếp (nếu thuộc trường hợp phải cung cấp văn bản uỷ quyền đăng ký khai sinh, v.v.) do các giấy tờ này phải là bản chính, và 1 lần người dân đến nhận trực tiếp để ký/lấn tay vào Sổ Đăng ký khai sinh (hoặc thuộc trường hợp phải bổ sung bản chính giấy chứng sinh, giấy cam đoan về việc sinh là khi trẻ được sinh ra ngoài cơ sở y tế).

Bên cạnh đó, theo kết quả nghiên cứu, UBND cấp tỉnh giao chỉ tiêu cho UBND cấp huyện và cấp xã về số hồ sơ làm trực tuyến toàn trình, do đó hầu hết các giao dịch này ở cấp xã là do công chức thực hiện giúp người dân¹⁶. Đây cũng là nguyên nhân tạo nên áp lực cho công chức trong tiến trình cung cấp DVCTT ở giai đoạn đầu.

2.3.2. Trình độ dân trí và điều kiện kinh tế của người dân

Đời sống kinh tế của người dân Ninh Thuận còn nhiều khó khăn, trình độ dân trí không đồng đều và điều kiện sử dụng thiết bị CNTT của người dân còn hạn chế; nhiều người dân chưa được tiếp cận với internet, không có máy tính hay thiết bị di động thông minh. Phần lớn người dân tại các huyện, xã khảo sát (người già, phụ nữ) chưa từng trải nghiệm với các hoạt động, các ứng dụng trên môi trường Internet, thông qua điện thoại, máy tính. Nhiều người dân có đời sống còn nhiều khó khăn, chưa điện thoại hay máy tính để sử dụng và thực hiện DVCTT.

¹⁵ Thông tư số 04/2020/TT-BTP ngày 28/5/2020 của Bộ Tư pháp quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Hộ tịch và Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hộ tịch, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 16/7/2020

¹⁶ UBND tỉnh giao theo Quyết định 245/QĐ-UBND

Bên cạnh đó, nhiều người dân chưa thấy lợi ích và sự cần thiết của DVCTT, vẫn còn tâm lý e ngại khi thực hiện DVCTT. Những người dân được hỏi vẫn muốn trực tiếp đến cơ quan nhà nước, “trụ sở xã” để được hướng dẫn thực hiện TTHC và cảm thấy “yên tâm” hơn.

2.3.3. Năng lực và động lực làm việc của cán bộ công chức

Kết quả nghiên cứu cho thấy công chức tư pháp-hộ tịch cơ bản nắm rõ quy trình thủ tục cấp 02 bộ thủ tục nhưng còn lúng túng, chưa thông thạo trong sử dụng, thao tác các phần mềm, máy móc hỗ trợ việc thực hiện DVCTT, đặc biệt khi hạ tầng cơ sở, máy móc chưa đáp ứng tốt yêu cầu công việc cho cán bộ xã. Việc bố trí nhân sự có chuyên môn sâu, chuyên trách về công nghệ thông tin, khoa học máy tính, khoa học dữ liệu ở cấp xã trong tiến trình chuyển đổi số cũng chưa thể thực hiện được do các quy định tinh gọn bộ máy.

Mặt khác, trong giai đoạn chuyển tiếp, kết hợp giữa cung cấp dịch vụ công theo cách truyền thống và trực tuyến, bối cảnh tinh giản biên chế và việc nhiều nơi trong tỉnh công chức nghỉ việc, chuyển vị trí công tác nhưng khó/không tuyển được người thay thế khiến khối lượng công việc của công chức còn lại tăng từ 2 đến 3 lần trong khi cán bộ điều chuyển/tuyển mới chưa nắm rõ quy trình và thiếu kinh nghiệm.

Bên cạnh đó, mức lương thấp, thiếu phúc lợi và thiếu chế độ động viên, khuyến khích khác trong khi khối lượng công việc tăng lên, điều kiện làm việc chưa đảm bảo (thiếu máy móc, thiết bị phù hợp) là một trong số lý do khiến bản thân công chức (đặc biệt là cấp xã) chịu nhiều áp lực, thiếu động lực thực hiện DVCTT phục vụ cho người dân.

2.3.4. Hạ tầng số

- **Di động:** Người dân muốn thực hiện DVCTT phải có điện thoại thông minh/máy tính, đăng ký SIM chính chủ, cài đặt VNeID định danh mức độ 2 (bắt buộc đối với thủ tục liên thông “3 trong 1”), kết nối internet. Trong khi đó, tỉ lệ người dân có điện thoại thông minh, có kết nối internet trên địa bàn nghiên cứu còn rất thấp và người dân có thói quen sử dụng SIM rác và nếu có đăng ký SIM chính chủ nhưng ít sử dụng nên bị khóa 1 chiều.

- **Hệ thống phần mềm giải pháp, nền tảng ứng dụng:** cơ chế phối hợp, chia sẻ giữa các bộ, ngành trong việc khảo sát, xây dựng các phần mềm phần mềm giải pháp, nền tảng ứng dụng của các bộ, ngành (Bộ Công an, Bộ Tư pháp và Bảo hiểm xã hội Việt Nam) còn nhiều bất cập. Do đó, dữ liệu chưa liên thông, nhiều trường dữ liệu chưa tích hợp trên hệ thống CSDL dùng chung, buộc công chức tư pháp-hộ tịch phải nhập liệu lại nhiều lần trên các phần mềm.

- **Cơ sở dữ liệu phục vụ chuyển đổi số:** Quá trình số hóa tài liệu còn chậm nên CSDLQG về dân cư chưa hoàn thiện, chưa cho phép kiểm tra, đối chiếu, trích xuất dữ liệu. Theo báo cáo, Ninh Thuận đã kết nối, tích hợp, khai thác 20 trường thông tin cơ bản trong CSDLQG về dân cư với 100% DVCTT của tỉnh để phục vụ trong việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương; tổng hợp có 899 tài khoản đăng ký thông tin để thực hiện kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư cho đơn vị tỉnh, huyện/thành

phổ và cấp xã tham gia kết nối. Tuy nhiên, qua rà soát có nhiều tài khoản đăng ký nhưng trên thực tế không tham gia khai thác CSDLQG về dân cư¹⁷.

- **Băng thông, đường truyền internet:** Dung lượng băng thông, đường truyền thuê bao internet còn thấp, không đảm bảo thực hiện các DVCTT, đặc biệt ở các xã miền núi. Điều kiện kinh tế của người dân còn nhiều khó khăn, đặc biệt tỉ lệ người dân ở vùng sâu, vùng xa có thiết bị đầu cuối còn hạn chế.

- **Trang thiết bị máy móc ở Bộ phận “một cửa”:** Trang thiết bị, máy móc ở Bộ phận “một cửa” chưa đáp ứng tốt được yêu cầu thực hiện DVCTT. Máy móc cũ cồng với đường truyền internet thấp làm giảm hiệu suất thực hiện các DVCTT, gây mất thời gian cho cả công chức và người dân.

2.3.5. Điều kiện kinh tế và mức độ đầu tư của địa phương

Tỉnh Ninh Thuận còn nhiều khó khăn về điều kiện kinh tế, chưa đủ ngân sách bố trí đáp ứng để hiện đại hoá trang thiết bị, xây dựng các loại hạ tầng căn bản nhằm cải thiện chất lượng DVCTT. Toàn tỉnh có đến 5 xã đặc biệt khó khăn, tỉ lệ hộ nghèo đa chiều cao hơn chuẩn trung bình cả nước (tỉ lệ hộ hộ nghèo là đồng bào DTTS chiếm đến 57,9% tổng số hộ nghèo của tỉnh). Nhiều địa phương được khảo sát có mức thu ngân sách hàng năm không đủ chi. Do vậy phải cân đối, ưu tiên cho các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an sinh cho người dân, đồng bào DTTS hơn so với việc đầu tư kinh phí cải thiện và nâng cao chất lượng DVCTT hay hỗ trợ hoạt động cho các tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06 cấp xã, ấp, thôn và khu phố.

¹⁷ Báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông Ninh Thuận

III. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Đề xuất giải pháp

3.1.1. Giải pháp liên quan đến hoàn thiện khung luật pháp, chính sách, quy trình thủ tục hành chính

- Rà soát và đề nghị sửa đổi các quy định không còn phù hợp, còn chồng chéo, gây khó khăn trong thực hiện các DVCTT; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy định TTHC.

- Hoàn thiện quy trình cung ứng DVCTT. Quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trực tuyến phải gắn với quá trình đơn giản hóa TTHC, phù hợp với môi trường trực tuyến. Xây dựng các giải pháp trong trường hợp người dân không có điện thoại thông minh, không có sim chính chủ và không có thanh toán trực tuyến.

- Tăng cường giám sát khâu thực hiện quy trình cấp thủ tục DVCTT đảm bảo hoàn thành trước và đúng hạn so với thời gian quy định, hạn chế tối đa tình trạng để hồ sơ quá hạn, tránh tình trạng thời gian hẹn và trả kết quả thực tế khác nhau.

- Căn cứ vào thực tế điều kiện của từng địa phương (đặc điểm dân cư, kinh tế, địa lý, đặc điểm dân cư, văn hóa, xã hội của từng địa phương) để phân bổ chỉ tiêu về cung ứng DVCTT hợp lý, không nên đưa ra mức chỉ tiêu giống nhau cho tất cả các địa phương, tạo sức ép thi đua, dẫn tới “bệnh thành tích”.

3.1.2. Giải pháp nâng cao năng lực và chế độ, động lực làm việc của công chức

- Nâng cao vai trò và trách nhiệm người đứng đầu trong quá trình chuyển đổi số, cung cấp DVCTT cho người dân. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá năng lực lãnh đạo, điều hành của cấp uỷ, chính quyền các cấp trong chuyển đổi số và cung cấp DVCTT cho người dân.

- Thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng, tập huấn (trực tiếp, trực tuyến) cho công chức tư pháp- hộ tịch và Bộ phận “một cửa” về kiến thức, kỹ năng chuyển đổi số, kỹ năng CNTT và DVCTT. Tổ chức lớp tập huấn phù hợp với đặc của các thành viên tổ CĐSCĐ (thường là người lớn tuổi) nên chú trọng theo hướng “cầm tay chỉ việc” và hướng dẫn 1 hoặc 2 thành viên nòng cốt để hướng dẫn lại cho các thành viên khác.

- Rà soát, đánh giá tình hình giải quyết TTHC để sắp xếp, bố trí nhân sự một cách hợp lý, hiệu quả dựa trên tần suất giao dịch, khối lượng công việc tại Bộ phận “một cửa” các cấp huyện, xã. Nghiên cứu việc bố trí luân chuyển, tăng cường nhân sự chuyên trách công nghệ thông tin, chuyển đổi số kết hợp chức danh kiểm soát thủ tục hành chính tại Bộ phận “một cửa” ở xã/ phường.

- Thí điểm việc xã hội hóa, thuê ngoài công việc như hỗ trợ cung ứng DVCTT, hướng dẫn sử dụng DVCTT ở các cấp xã, huyện (tương tự mô hình CallCenter) thay vì tuyển dụng nhân sự mới.

3.1.3. Giải pháp liên quan đến tuyên truyền và nâng cao nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến và chuyển đổi số

- Nâng cao nhận thức người dân với nhiều hình thức khác nhau, biến việc thực hiện DVCTT, chuyển đổi số phải trở thành nhu cầu tự thân và người dân thấy được giá trị của việc sử dụng DVCTT. Để làm được việc này, cần bổ sung công cụ tiếp nhận giọng nói trong tra cứu thủ tục trên Cổng DVC của tỉnh; làm và phát các đoạn phim hướng dẫn ngắn có lồng tiếng DTTS tại Bộ phận “một cửa” cấp xã tại những nơi có đa số đồng bào DTTS sinh sống.

- Khảo sát, đánh giá toàn diện về cách thức tổ chức, hiệu quả hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp chính sách nhằm phát huy hơn nữa vai trò của các tổ CNSCĐ.

- Sở Thông tin và Truyền thông khảo sát, nghiên cứu, tổ chức thí điểm mô hình giải quyết TTHC trực tuyến lưu động tại các xã vùng núi xa (theo mô hình của Hà Giang). Theo đó, tổ chức các buổi cung cấp DVC và tuyên truyền, hướng dẫn DVCTT cho người dân (định kỳ trong tháng), tăng cường cơ hội, khả năng tiếp cận DVCTT cho đồng bào DTTS các vùng khó khăn, xa xôi.

- Sở Thông tin và Truyền thông và Sở Giáo dục và Đào tạo phối hợp xây dựng truyền thông cho học sinh, sinh viên và giáo viên Ninh Thuận về chuyển đổi số; lập các đội nhóm giáo viên, học sinh tại các trường học phối hợp với tổ CNSCĐ vận động, truyền thông về tiện ích, quy trình, thủ tục, cách thức tiếp cận và sử dụng DVCTT cho gia đình và người dân ở nơi họ cư trú.

- Đa dạng hoá các ấn phẩm, hình thức tuyên truyền và các kênh, phương tiện truyền thông với tiêu chí thiết kế bắt mắt, ngắn gọn, dễ nhìn, dễ làm theo; chú trọng các hình thức phù hợp với văn hóa, tín ngưỡng của người dân tại từng địa phương; ưu tiên sử dụng các kênh để tiếp cận như mạng xã hội, Zalo.

3.1.4. Giải pháp về đầu tư xây dựng hạ tầng số

- Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu cho UBND tỉnh và hướng dẫn về chuyên môn, kỹ thuật cho UBND cấp huyện và cấp xã xác định rõ các hợp phần cần thiết khi lập và triển khai kế hoạch đầu tư, cải thiện và nâng cấp hạ tầng của tỉnh theo hướng đồng bộ, hệ thống và thông suốt với hệ thống hạ tầng của quốc gia trong thời gian tới phục vụ điện tử hóa, số hóa các dịch vụ hành chính công, trong đó tập trung vào 4 nhóm hạ tầng quan trọng gồm: (i) hạ tầng cơ sở dữ liệu; (ii) hạ tầng ứng dụng; (iii) hạ tầng kết nối và (iv) hạ tầng trang thiết bị.

- Các cấp chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã cần có cơ chế rà soát, bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp, mua sắm mới cũng như quan tâm công tác kiểm tra, đánh giá thường xuyên hệ thống CNTT, đường truyền internet, mạng viễn thông, đầu tư hệ thống backup dữ liệu, v.v. nhằm nâng cao năng suất công tác quản lý hành chính và cung cấp DVCTT trên toàn tỉnh, đặc biệt cấp xã, địa phương vùng núi xa.

- Nâng cấp Công Dịch vụ công tỉnh Ninh Thuận: thiết kế đơn giản hóa, tối ưu các danh mục lựa chọn để người dân dễ dùng; hiển thị các dịch vụ công thiết yếu ngay trên trang chủ; xây dựng các biểu mẫu tờ khai tương tác điện tử; xây dựng các video hướng dẫn chi tiết cách thức khai hồ sơ (bằng tiếng Việt và tiếng dân tộc).

- Đẩy nhanh việc xây dựng CSDL và kết nối, đồng bộ dữ liệu với phần mềm của Bộ Tư pháp, Bộ Công an phục vụ việc đối chiếu, xác minh, trích xuất dữ liệu, từ đó giảm bớt áp lực, thời gian xử lý hồ sơ cho công chức trực tại Bộ phận “một cửa”.

3.2. Kiến nghị

3.2.1. Kiến nghị với UBND tỉnh Ninh Thuận và các Sở, ngành liên quan:

- Chiến lược chuyển đổi số của tỉnh cần xác định rõ lộ trình, mục tiêu, bước đi cụ thể, phù hợp với điều kiện, đặc thù của Ninh Thuận thay vì “nhắc lại” chiến lược chuyển đổi số quốc gia. Chiến lược cần có phương pháp tiếp cận tổng thể, lấy người dân làm trung tâm để xây dựng chính sách đảm bảo mọi người dân, thành phần, đối tượng, lứa tuổi đều được quan tâm (đặc biệt là đồng bào DTTS), bảo đảm không bỏ ai ở lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số, hướng đến phát triển bao trùm và bền vững.

- Duy trì cả hai hình thức dịch vụ công trực tuyến và trực tiếp; không chạy theo thành tích báo cáo làm trực tuyến, đánh giá sai thực tế và từ đó xây dựng các chính sách không khả thi.

- Tổ chức giám sát, đánh giá (thuê các chuyên gia trải nghiệm và đánh giá độc lập) quá trình cung ứng DVCTT của tỉnh ở các cấp, chỉ ra các hạn chế, bất cập ở các mặt quy trình thủ tục, con người và hạ tầng công nghệ, từ đó có căn cứ đưa ra các điều chỉnh phù hợp với điều kiện địa phương.

- Lồng ghép nguồn lực của các Chương trình Mục tiêu quốc gia phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 – 2030, Chương trình Nông thôn mới, Chương trình xóa đói giảm nghèo. Đây là cơ sở quan trọng để Ninh Thuận tiếp tục hỗ trợ đầu tư về cơ sở hạ tầng, đầu tư về nguồn nhân lực cho khu vực này xóa đói, giảm nghèo, đảm bảo an sinh xã hội, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao nhận thức của người dân, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận và sử dụng DVCTT.

- Huy động các nguồn xã hội hóa từ các doanh nghiệp và các nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh hỗ trợ trang thiết bị CNTT cho các xã nghèo, còn nhiều khó khăn, đồng đồng bào DTTS.

3.2.2. Kiến nghị với Trung ương

a. Kiến nghị đối với Quốc hội

- Nghiên cứu, sửa đổi các điều khoản liên quan trong Luật Hộ tịch và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan như Nghị định số 87/2020/NĐ-CP ngày 28/7/2020 về CSDL hộ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến với quy định Người yêu cầu phải có mặt trực tiếp tại cơ quan đăng ký hộ tịch khi làm và khi nhận kết quả thủ tục theo hướng thu

hẹp phạm vi các thủ tục hộ tịch yêu cầu có mặt trực tiếp và tăng cường sử dụng mã số định danh cá nhân để tránh phiền hà, đi lại nhiều lần cho người dân và tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy DVCTT đối với thủ tục này.

b. Kiến nghị với Chính phủ

- Thường xuyên rà soát, bổ sung, chỉnh sửa, hoàn thiện khung luật pháp, chính sách về chuyển đổi số, DVCTT, đảm bảo thực hiện DVCTT. Thủ tục hành chính phần lớn do cấp trung ương ban hành, vì vậy các cơ quan trung ương có trách nhiệm về việc tái cấu trúc quy trình các thủ tục này để đưa vào triển khai trong môi trường số hóa, sau đó hướng dẫn để chính quyền địa phương thực hiện thống nhất.

- Chính phủ cần yêu cầu các ngành có liên quan tới từng nhóm TTHC, DVCTT khẩn trương xây dựng phần mềm đồng bộ, liên thông dùng chung hoặc nền tảng dùng chung; lấy mã số ĐDCN làm gốc hồ sơ người dùng; lấy chữ ký điện tử gắn với mã ĐDCN của công chức ở vai trò chịu trách nhiệm chính làm cơ sở xác tín phê duyệt hồ sơ (chứng thực điện tử), hạn chế tối đa sử dụng bản giấy và bản điện tử nhưng cùng một thông tin hoặc có quá nhiều thông tin trùng lặp.

- Xem xét có cơ chế lồng ghép các chính sách, tận dụng tối đa các nguồn lực từ các chính sách, chương trình khác (như Chương trình mục tiêu quốc gia về Giảm nghèo bền vững, Nông thôn mới, Phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, v.v.) hỗ trợ nguồn lực cho phát triển DVCTT của các tỉnh khó khăn.

- Cần nhấn mạnh tính thực chất, tránh lấy chỉ tiêu về số lượng không sát thực tế. Việc thực hiện DVCTT là một quá trình, cần có lộ trình cho từng chặng và có sự cân nhắc đến đặc điểm kinh tế, xã hội của từng địa phương để giao chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến cho phù hợp, hiệu quả. Tránh “bệnh thành tích” trong làm DVCTT, cần chú ý đến hiệu quả thực chất và tính khả thi trong từng thời điểm.

- Xem xét xây dựng cơ chế xã hội hóa việc cung ứng DVC và thiết lập cơ chế kiểm tra, kiểm soát hợp lý, ban hành được các chuẩn về chất lượng DVC, trong đó có DVCTT.

c. Kiến nghị Bộ Thông tin và Truyền thông

- Đẩy mạnh việc thực hiện Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về các chủ trương, định hướng lớn về xây dựng dữ liệu phục vụ CDS như: “Hoàn thiện pháp luật, chính sách về dữ liệu, quản trị dữ liệu, tạo thuận lợi cho việc tạo dựng, kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng trong nước.”

- Xem xét, nâng cấp hệ thống mạng của Cổng DVCQG để đáp ứng việc nộp hồ sơ được nhanh chóng, thành công. Đơn giản hóa các thao tác thực hiện đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) trên Cổng để công dân có thể dễ dàng tiếp cận, sử dụng, góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện DVC đối với người dân cả nước nói chung và ở địa phương nói riêng.

- Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022, Bộ Thông tin và Truyền thông khẩn trương xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn về tiêu chuẩn tối thiểu về thiết kế giao diện của công DVC cấp tỉnh, bảo đảm các chuẩn mực lấy người dùng là trung tâm, thân thiện với người dùng, dễ tiếp cận, dễ sử dụng, có tính đến nhóm người dùng đặc thù (đồng bào DTTS, người khuyết tật, người già); đồng thời thường xuyên rà soát việc tuân thủ của các cấp chính quyền địa phương.

- Xây dựng Khung năng lực số cho công chức và đưa nội dung kỹ năng số vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn để đào tạo, bồi dưỡng cho công chức để công chức có căn cứ để học tập, bồi dưỡng rèn luyện, nâng cao trình độ CNTT, kỹ năng số đáp ứng công việc.

d. Kiến nghị với Bộ Tư pháp và Bộ Công an

- Sớm hoàn thiện cơ chế chia sẻ CSDL quốc gia về dân cư giữa Bộ Công an với các bộ, ngành, trong đó có Bộ Tư pháp với Cơ sở dữ liệu Hộ tịch điện tử, theo Quyết định 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

- Hai Bộ phối hợp, nghiên cứu để sớm có giải pháp kỹ thuật để tích hợp, liên thông các trường thông tin giống nhau trong các biểu mẫu gồm Tờ khai đăng ký khai sinh, Tờ khai tham gia, điều chỉnh thông tin về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, hay sổ đăng ký khai sinh “số” cho trẻ trên cơ sở khai thác hiệu quả CSDLQG đã được kết nối toàn quốc; giảm thiểu các thao tác lệnh trên môi trường điện tử đối với liên thông thủ tục “3 trong 1”.

- Hai Bộ phối hợp, nghiên cứu xây dựng cơ chế phân quyền truy cập, khai thác thông tin trong CSDLQG về dân cư để phục vụ giải quyết DVCTT nhanh và thuận tiện nhất, tránh các trục trặc kỹ thuật, phải can thiệp trực tiếp như khâu xin mã ĐDCN đối với thủ tục “3 trong 1” hay gửi công văn xin xác nhận nơi cư trú trước đây đối với Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.

- Bộ Tư pháp cần có văn bản hướng dẫn chuyên ngành chi tiết, cụ thể hơn về Sổ Hộ tịch cho chính quyền địa phương, nhất là chính quyền cấp xã có thể chủ động thực hiện số hoá, lưu trữ Sổ hộ tịch và các hồ sơ đăng ký hộ tịch sao cho vừa đảm bảo theo luật hiện hành¹⁸, vừa phù hợp với bối cảnh CDS vừa giảm áp lực công việc cho đội ngũ công chức cấp cơ sở./.

¹⁸ Tham khảo: Điều 12, Nghị định số 123/2015/NĐ-CP; Khoản 2, Điều 25, Nghị định số 87/2020/NĐ-CP; Điều 37, Thông tư số 04/2020/TT-BTP.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Chính phủ (2021), Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, Hà Nội.

Sở Tư pháp (2023) Thực trạng cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho công dân và thủ tục hành chính liên thông khai sinh, bảo hiểm y tế và đăng ký thường trú cấp xã trên địa bàn tỉnh trong thời điểm hiện nay.

Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Ninh Thuận (2023), Tổng quan thực trạng cung ứng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh cho người dân trên cổng Dịch vụ công tỉnh Ninh Thuận.

Thủ tướng (2020), Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, Hà Nội.

Thủ tướng (2021), Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030, Hà Nội.

Thủ tướng (2022), Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, Hà Nội.

Thủ tướng Chính phủ (2020), Quyết định số 33/2020/QĐ-TTg ngày 12/11/2020 của Thủ tướng Chính phủ về tiêu chí phân định vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển giai đoạn 2021 - 2025, Hà Nội.

Thủ tướng Chính phủ (2021), Quyết định số 861/2021/QĐ-TTg ngày 04/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt danh sách các xã khu vực III, khu vực II, khu vực I thuộc vùng vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2025, Hà Nội.

UBND Huyện Thuận Nam (2023) Báo cáo Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Thuận Nam

UBND Huyện Bác Ái (2023) Báo cáo Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Bác Ái

UBND xã Phước Chính (2023) Báo cáo Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã Phước Chính

UBND xã Phước Hà (2023) Báo cáo Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã Phước Hà

UBND xã Phước Nam (2023) Báo cáo Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã Phước Nam

UBND xã Phước Trung (2023) Báo cáo Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã Phước Trung

Văn phòng Chính phủ (2023), Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06, Hà Nội.

Viettel Ninh Thuận (2023) Hiện trạng hạ tầng viễn thông, đặc biệt các vùng đồng bào dân tộc, tình trạng vùng lõm sóng và khắc phục.

Báo cáo Chỉ số PAPI (2021, 2022), truy cập <https://papi.org.vn/>

Báo cáo chỉ số SIPAS (2021, 2022), truy cập <https://moha.gov.vn/tintuc/Pages/lists.aspx?ItemID=43122>

Báo cáo chỉ số DTI 2021, 2022, truy cập <https://dti.gov.vn/>

Báo cáo chỉ số PAR-Index 2021, 2022, truy cập <https://moha.gov.vn/thong-bao/tai-lieu-phuc-vu-phien-hop-thu-tu-cua-ban-chi-dao-cai-cach-hanh-chinh-cua-chinh-phu-1827.html>