

Hà Giang, ngày 27 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả Dự án cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh Hà Giang

Phần I KHÁI QUÁT CHUNG

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH ĐỊA PHƯƠNG

1. Sơ lược về tỉnh Hà Giang

Hà Giang là một tỉnh miền núi phía Bắc, có diện tích 7.929,5 km², dân số là 935.700 người, số đơn vị hành chính cấp huyện là 11 (gồm 10 huyện và 01 thành phố), số đơn vị hành chính cấp xã là 193 (05 phường, 13 thị trấn và 175 xã), có 06/11 huyện thuộc Chương trình 30a của Chính phủ, đồng bào dân tộc thiểu số chiếm trên 88% dân số, trong đó dân tộc Mông chiếm 33%, Tày 23%, Dao 15%, Kinh 12,8%, Nùng 9,7%, hầu hết bà con sinh sống ở địa bàn đặc biệt khó khăn, vùng cao, núi đá, địa hình bị chia cắt mạnh, độ dốc lớn, thường xuyên xảy ra lũ quét, lũ ống, sạt lở đất. Là một trong 05 tỉnh đặc biệt khó khăn, có tỷ lệ hộ nghèo cao nhất cả nước¹; địa hình hiểm trở, điều kiện tự nhiên khắc nghiệt; 04 huyện vùng cao, với 90% diện tích là núi đá vôi, thiếu đất sản xuất, thiếu nước sinh hoạt, người dân nơi đây thường xuyên thiếu việc làm, đời sống của người dân vẫn ở mức thấp, tỷ lệ hộ nghèo năm 2020 là 22,29%; năm 2021 là 18,54 %, năm 2022 là 37,08%. Kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội còn yếu kém. Năng lực cạnh tranh của nền kinh tế, doanh nghiệp và sản phẩm còn hạn chế. Chất lượng nguồn nhân lực, trình độ dân trí chưa đáp ứng yêu cầu phát triển.

Năm 2020, Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của tỉnh xếp thứ 33/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số Quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) xếp thứ 33/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh DTI, xếp thứ 23/63 tỉnh, thành phố.

Năm 2021, Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của tỉnh xếp thứ 28/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số Quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), xếp thứ 24/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh DTI, xếp thứ 33/63 tỉnh, thành phố.

Năm 2022, Chỉ số PAR INDEX, xếp thứ 40/63; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công PAPI, xếp thứ 40/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh DTI, xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố.

¹ Hà Giang, Điện Biên, Sơn La, Đăk Lăk và Nghệ An.

Nhìn chung, Hà Giang là một tỉnh còn rất nhiều khó khăn về kinh tế - xã hội, tỷ lệ người đồng bào dân tộc thiểu số chiếm đại đa số. Vì vậy, việc thực hiện cải cách hành chính nói chung và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến nói riêng còn đối diện với nhiều khó khăn, thách thức và rào cản.

2. Sơ lược về huyện Bắc Quang

Bắc Quang là một trong 05 huyện, thành phố vùng động lực phát triển kinh tế của tỉnh, đây là huyện vùng thấp, có lợi thế về vị trí địa lý, điều kiện địa hình và kết cấu hạ tầng; có thế mạnh trong phát triển kinh tế dịch vụ, du lịch, công nghiệp, thủy điện, sản xuất và chế biến nông lâm nghiệp, huyện nằm ở phía Đông Nam của tỉnh Hà Giang, cách thành phố Hà Giang khoảng 60 km theo Quốc lộ 2, có tổng diện tích tự nhiên là 110.521,39 ha, với 23 đơn vị hành chính, gồm: 21 xã, 02 thị trấn, trong đó: 05 xã thuộc khu vực III, 04 xã thuộc khu vực II; 236 thôn, tổ dân phố. Tổng dân số tính đến cuối năm 2021 là 125.400 người. Trên địa bàn huyện có 19 dân tộc, trong đó dân tộc Tày chiếm 45,25%; dân tộc Kinh chiếm 27,20%; dân tộc Dao chiếm 14,96%; dân tộc Mông chiếm 4,53%; dân tộc Nùng chiếm 5,06%; còn lại là các dân tộc khác như: Pà Thèn, Hoa, La Chí, Giấy, Cờ Lao, Mường, Sán Chay, Sán Dìu, Bố Y, Thái, ... Được công nhận huyện đạt chuẩn Quốc gia về phổ cập giáo dục tiểu học - chống mù chữ từ năm 1995 và đạt chuẩn Quốc gia về phổ cập giáo dục THCS năm 2003. Thu nhập bình quân đầu người đạt 46,5 triệu đồng/người/năm. Tỷ lệ hộ nghèo còn 12,84 %, hộ cận nghèo là 8,16 %.

3. Sơ lược về huyện Xín Mần

Huyện Xín Mần là một trong 06 huyện nghèo, khó khăn nhất của tỉnh Hà Giang được thụ hưởng chính sách theo Nghị Quyết 30a của Chính phủ, huyện cách trung tâm thành phố Hà Giang 150 km. Địa hình có kết cấu phức tạp chủ yếu là đồi núi dốc bị nhiều khe, suối chia cắt nên giao thông đi lại khó khăn. Tổng diện tích tự nhiên là 587,02 km², toàn huyện có 17 xã và 01 thị trấn với 187 thôn, tổ dân phố, trong đó có 04 xã biên giới và 15/18 xã thuộc khu vực III đặc biệt khó khăn. Dân số tính đến cuối năm 2022 là 71.393 người, mật độ dân số là 121 người/1 km²; dân tộc thiểu số chiếm 96,3%, gồm: 42% dân tộc Nùng, 24% dân tộc Mông, 15% dân tộc Tày, 8% dân tộc La Chí, 6% dân tộc Dao, 3,7% dân tộc Kinh và 1,3% dân tộc khác. Thu nhập bình quân đầu người đạt 29 triệu đồng/người/năm. Số hộ nghèo năm 2022 là 7.437 hộ, chiếm tỷ lệ 50,82%, hộ cận nghèo là 2.059 hộ, chiếm tỷ lệ 14,07%, hộ không nghèo là 5.137 hộ, chiếm tỷ lệ 35,11%.

II. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ DỰ ÁN

1. Giới thiệu chung

Dự án được UBND tỉnh Hà Giang phê duyệt tại Quyết định số 865/QĐ-UBND ngày 05/6/2023 về việc phê duyệt Văn kiện dự án "Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số tỉnh Hà Giang, do UNDP tài trợ; Dự án gồm 09 hoạt động xuyên suốt từ tháng 11/2022 đến 31/11/2023, với tổng kinh phí thực hiện là: 1.075,088 triệu đồng, tương đương với 43.324 USD (*tỷ giá 1USD = 24.815 đồng*), trong đó:

- Vốn ODA không hoàn lại: 975,088 triệu đồng, tương đương với: 39.294 USD (*chiếm 90,7% tổng kinh phí*).

- Vốn đối ứng: 100 triệu đồng, tương đương với 4.030 USD (*Chiếm 9,3% tổng kinh phí*), trong đó: UBND huyện Bắc Quang đóng góp 50 triệu đồng; UBND huyện Xín Mần đóng góp 50 triệu đồng.

Cơ quan chủ quản dự án: UBND tỉnh Hà Giang.

Chủ dự án: Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang.

Địa điểm thực hiện: Tại 04 xã: Tân Quang, Tân Lập thuộc huyện Bắc Quang và Quảng Nguyên, Nậm Dần thuộc huyện Xín Mần.

- Xã Tân Lập cách trung tâm huyện 24 km, là xã vùng III đặc biệt khó khăn; tổng diện tích đất tự nhiên là 7.483,10 ha; toàn xã có 08 thôn; khoảng cách trung bình từ trung tâm xã đến nhà văn hóa thôn là 05 km, trong đó có 01 thôn xa nhất là 10 km; hiện nay có 02/08 thôn chưa có đường bê tông kết nối từ xã vào thôn. Dân số toàn xã là 2.474 người; có 06 dân tộc, trong đó 99% là người dân tộc thiểu số, gồm: dân tộc Dao 80%, dân tộc Pà Thèn 15 %, dân tộc khác 04%; số hộ nghèo năm 2022 là 186 hộ, chiếm 35,84%; 81 hộ cận nghèo, chiếm 15,61%. Thu nhập bình quân đạt 24 triệu đồng/người/năm. Toàn xã còn 04/08 thôn chưa có sóng điện thoại và Internet (*Khá Hạ, Khá Trung, Khá Thượng, Minh Thượng*) và có 02 thôn mới có 30% có sóng điện thoại (*Chu Thượng, Nậm Siêu*).

- Xã Tân Quang là xã vùng I, cách trung tâm huyện 15 km; tổng diện tích đất tự nhiên là 1.252,7 ha; toàn xã có 08 thôn, khoảng cách trung bình từ trung tâm xã đến nhà văn hóa thôn là 2,3km, trong đó: có 03 thôn xa nhất là 3,4 km; hiện có 08/08 thôn đã có đường bê tông kết nối từ xã vào thôn. Dân số toàn xã có 5.700 người; có 10 dân tộc, trong đó 25,4% là người dân tộc thiểu số gồm: Dân tộc Tày 8,9 %, dân tộc Hoa 8,1 %, dân tộc Dao 3,4 %, dân tộc La Chí 3,3 %, dân tộc Nùng 1,3 %, dân tộc ít người khác 0,4 % (*dân tộc Kinh 74,6%*). Số hộ nghèo năm 2022 là 39 hộ, chiếm 2,9%; hộ cận nghèo là 17 hộ, chiếm 1,3%. Thu nhập bình quân đầu người đạt 43 triệu đồng/người/năm.

- Xã Quảng Nguyên cách trung tâm huyện 40 km, xã có diện tích 100,14 km² với 15 thôn là xã vùng III đặc biệt khó khăn; khoảng cách trung bình từ trung tâm xã đến nhà văn hóa thôn là 07 km, trong đó có 05 thôn xa nhất là 14 km, hiện có 03/15 thôn chưa có đường bê tông kết nối vào thôn. Dân số toàn xã là 5.647 người và có 09 dân tộc, trong đó 99% là người dân tộc thiểu số, gồm: 46,8% dân tộc Dao, 28,7% dân tộc Nùng, 10,7% dân tộc Mông, 10,3% dân tộc Tày, 3,5% dân tộc Khác và 1% dân tộc Kinh; số hộ nghèo năm 2022 là 468 hộ, chiếm 42,24%; 203 hộ cận nghèo, chiếm 18,32%. Thu nhập bình quân đạt 29 triệu đồng/người/năm.

- Xã Nậm Dần là xã vùng III đặc biệt khó khăn, cách trung tâm huyện 15 km; khoảng cách trung bình từ trung tâm xã đến nhà văn hóa thôn là 05 km, trong đó thôn xa nhất là 6,5 km, có diện tích 38,94 km² với 12 thôn. Trong đó có 02/12 thôn chưa có đường bê tông kết nối vào thôn. Dân số toàn xã là 4.047 người, với có 12 dân tộc, trong đó 99,98% là người dân tộc thiểu số, gồm: 73,5% dân tộc Nùng, 11,8% dân tộc Mông, 2,4% dân tộc Tày, 3,2% dân tộc Hoa, 9,1% dân tộc khác và 2% dân tộc Kinh, số hộ nghèo năm 2022 là 435 hộ, chiếm 53,11%; 160 hộ cận nghèo, chiếm 19,54%, thu nhập bình quân đạt 28 triệu đồng/người/năm.

2. Mục tiêu của dự án

a) Mục tiêu chung

- Tăng cường khả năng tiếp cận các dịch vụ công của người dân vùng sâu, vùng xa và các nhóm dân tộc thiểu số tại Hà Giang.

- Đẩy mạnh sự công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết các TTHC công tại Hà Giang.

- Nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công cấp xã tại Hà Giang.

b) Mục tiêu cụ thể

- Chuẩn hoá 100% quy trình giải quyết TTHC có liên quan đến người dân và tỷ lệ phát sinh hồ sơ lớn ở cấp xã để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Cổng dịch vụ công Quốc gia;

- Thực hiện cung ứng dịch vụ công trực tuyến được chọn tại chỗ qua tổ chuyển đổi số lưu động ở một số thôn, bản;

- 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp xã được số hóa giải quyết trên môi trường điện tử.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các ngành; của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác cải cách hành chính (*cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số*) để phục vụ người dân và cơ quan hành chính cấp xã.

3. Đối tượng thụ hưởng

- Người dân trực tiếp giải quyết các TTHC thuộc chương trình dự án;

- Các tổ chức, thôn, bản tham gia giải quyết TTHC;

- Các đối tượng khác: Đội ngũ cán bộ tinh, huyệ, xã tham gia trực tiếp dự án.

Phần II CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN DỰ ÁN

Căn cứ Thu thỏa thuận (số LOA-2022-HAGIANG DHA-16), ký ngày 14/11/2022 giữa UNDP và Sở Nội vụ về việc thực hiện Dự án "Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số tỉnh Hà Giang", trong đó UNDP đóng vai trò là đối tác thực hiện (*sau đây viết tắt là Dự án*), Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang là đơn vị trực tiếp chủ trì và tham gia cùng UNDP tại Việt Nam để thực hiện (*Công văn số 2091/UBND-PVHCC ngày 14/7/2022 của UBND tỉnh*) theo Quyết định số 865/QĐ-UBND ngày 05/6/2023 của UBND tỉnh Hà Giang.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tinh, các nội dung tại Dự án, trên cơ sở Kế hoạch tổng thể và Kế hoạch chi tiết thực hiện dự án, Sở Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tinh và UBND các huyện, xã có liên quan

xây dựng Kế hoạch làm việc² và triển khai thực hiện đầy đủ các hoạt động chính của Dự án theo Kế hoạch và khung thời gian đã đề ra, cụ thể như sau:

1. Hoạt động 1. Đơn giản hóa quy trình (Đề xuất tái cấu trúc quy trình 10 thủ tục; Tổ chức hội thảo tham vấn các ban, ngành có liên quan)

Ngày 10 tháng 12 năm 2022, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã tổ chức Hội thảo hoạt động Triển khai đơn giản hóa quy trình TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến của dự án “*Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số*” trên địa bàn tỉnh Hà Giang đối với cán bộ công chức tại các huyện Bắc Quang, Xín Mần, Hoàng Su Phì, Quang Bình. Ngày 28/12/2022, Ban Chủ nhiệm dự án đã tổ chức Hội thảo với các đại biểu là công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Công chức Sở Tư pháp; Sở Nội vụ; Sở Lao động - TBXH; Sở Văn hóa - TTDL; Sở Thông tin và truyền thông để thống nhất tái cấu trúc quy trình nộp, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả của 11 TTHC (*06 TTHC trực tuyến toàn trình, 05 TTHC trực tuyến một phần*) trên cổng dịch vụ công quốc gia theo yêu cầu của Dự án³. Trên cơ sở kết quả đạt được tại Hội thảo và các kiến nghị đề xuất, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 191/QĐ-UBND ngày 10/02/2023 phê duyệt Danh mục TTHC cung cấp DVC trực tuyến và quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC áp dụng để thí điểm triển khai thực hiện tại UBND xã Tân Quang, Tân Lập của huyện Bắc Quang và UBND xã Quảng Nguyên, Nâm Dần của huyện Xín Mần, gồm các TTHC: (1) Đăng ký khai sinh, (2) Đăng ký kết hôn, (3) Đăng ký khai tử, (4) Liên thông TTHC về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi, (5) Liên thông các TTHC về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi, (6) Cấp bản sao từ sổ gốc, (7) Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, (8) Công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo phát sinh trong năm, (9) Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm, (10) Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng, (11) Xét tặng danh hiệu Gia đình văn hóa hàng năm.

Ngày 25/5/2023 trên cơ sở một số văn bản quy phạm pháp luật liên quan có sửa đổi, bổ sung, thay thế và tinh Hà Giang thực hiện đưa vào thử nghiệm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC – Igate thay thế Hệ thống cũ, UBND tỉnh Hà Giang đã ban hành Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 25/5/2023 phê duyệt Danh mục TTHC cung cấp DVC trực tuyến và quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC áp dụng

² Kế hoạch làm việc giữa đại diện tỉnh Hà Giang với Đoàn chuyên gia UNDP ngày 10/8/2022; Giấy mời số 06/GM-PVHCC ngày 05/12/2022 của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh dự hội nghị tập huấn nghiệp vụ rà soát TTHC và giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến năm 2022; Giấy mời số 19/GM-SNV ngày 26/12/2022 của Sở Nội vụ dự Hội thảo hoạt động: Triển khai đơn giản hóa quy trình TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Dự án “*Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân tộc vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số*” trên địa bàn tỉnh Hà Giang; Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 05/01/2023 của UBND huyện Bắc Quang về điều tra, khảo sát người dân về thực hiện dịch vụ công tại xã Tân Quang, xã Tân Lập; Kế hoạch số 15/KH-SNV ngày 22/3/2023 của Sở Nội vụ tổ chức tập huấn nâng cao công tác truyền thông và hướng dẫn sử dụng phần mềm giải quyết TTHC cho công chức tại Bộ phận một cửa các xã trong dự án “*Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số*”; Giấy mời số 10/GM-SNV ngày 23/8/2023 của Sở Nội vụ về việc tham dự họp đánh giá giữa kỳ hiệu quả hoạt động của Chương trình nghiên cứu PAPI, giai đoạn 2020 – 2023 tại tỉnh Hà Giang.

³ Báo cáo số 23/BC-PVHCC ngày 29/12/2022 của Trung tâm PVHCC về kết quả họp thống nhất nội dung đơn giản hóa quy trình TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Dự án “*Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân tộc vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số*” trên địa bàn tỉnh Hà Giang.

để thí điểm triển khai thực hiện tại UBND xã Tân Quang, Tân Lập của huyện Bắc Quang và UBND xã Quảng Nguyên, Nấm Dần của huyện Xín Mần, gồm 10 TTHC: (1) Đăng ký khai sinh, (2) Đăng ký kết hôn, (3) Đăng ký khai tử, (4) Liên thông TTHC về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi, (5) Cấp bản sao từ sổ gốc, (6) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; (7) Công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo trong năm, (8) Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm; (9) Thực hiện điều chỉnh, thõi hướng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng, (10) Xét tặng danh hiệu Gia đình văn hóa hàng năm.

2. Hoạt động 2: Về công tác truyền thông

2.1. Tập huấn nâng cao công tác truyền thông cho tổ chuyên đổi số

Ngày 22/3/2023, Sở Nội vụ ban hành Kế hoạch số 15/KH-SNV tổ chức tập huấn nâng cao công tác truyền thông và hướng dẫn sử dụng phần mềm giải quyết TTHC cho công chức tại Bộ phận một cửa các xã trong dự án “*Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số*”, thực hiện Kế hoạch, Sở Nội vụ đã phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (thuộc Văn phòng UBND tỉnh) và các chuyên gia, cộng sự của Tổ chức UNDP tại Việt Nam tổ chức 04 lớp tập huấn cho 180 lượt người là công chức thực hiện giải quyết TTHC ở xã, huyện và đại diện tổ chuyên đổi số ở các thôn trên địa bàn 04 xã Tân Quang, Tân Lập, Nấm Dần, Quảng Nguyên thuộc 02 huyện Bắc Quang và Xín Mần. Với các nội dung được tập huấn, gồm: (1) *Trình bày tổng quan về Đề án “Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số”* (2) *Kỹ năng truyền thông ngoài công đồng*.

2.2. Thiết kế tờ rơi, biểu mẫu, video giới thiệu và hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Trên cơ sở các nội dung tại Thư thỏa thuận, Sở Nội vụ đã phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh xây dựng 05 mẫu tờ rơi và video giới thiệu, hướng dẫn về các dịch vụ công trên phần mềm dịch vụ công cũ của tỉnh (dichvucông.hagiang.gov.vn nay đổi thành dvc.hagiang.gov.vn).

3. Hoạt động 3: Đào tạo tập huấn về rà soát, hướng dẫn sử dụng phần mềm giải quyết TTHC và sử dụng hệ thống

Sở Nội vụ đã xây dựng kế hoạch tập huấn về rà soát, hướng dẫn sử dụng phần mềm giải quyết TTHC và sử dụng hệ thống, phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh:

Tổ chức 4 lớp đợt 01 với hơn 100 thành viên Tổ chuyên đổi số tại 4 xã trên địa bàn 2 huyện bao gồm các nội dung: (1) Giới thiệu tổng quan về Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. (2) Hướng dẫn nội dung 11 dịch vụ TTHC công đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt áp dụng thí điểm tại 4 xã thuộc UBND huyện Bắc Quang và Xín Mần. (3) Thực hành ứng dụng các kiến thức và kỹ năng hướng dẫn bà con thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại thôn bản.

Tổ chức 4 lớp đợt 02: (48 người/lớp) tại 4 xã trên địa bàn 2 huyện gồm các nội dung: (1) Hướng dẫn kỹ năng cấu hình quy trình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; (2) Hướng dẫn xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; (3) Hướng dẫn đăng ký tài khoản và tạo tài khoản cho công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia; (4) Hướng dẫn đăng nhập bằng tài khoản Hệ thống định danh và xác thực điện tử-VneID; (5) Hướng dẫn gửi hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh).

4. Hoạt động 4. Triển khai mô hình dịch vụ công lưu động tại 04 xã

Nhằm tiếp tục thực hiện các mục tiêu của Dự án và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho người dân ở các địa phương thuộc Dự án, trên cơ sở các thiết bị do UNDP tài trợ cho 04 xã thuộc Dự án (gồm 08 máy tích xách tay, 08 máy Scan, 08 Bộ phát WiFi 3G/4G, 04 ổ cứng di động), ngày 15/6/2023, Sở Nội vụ đã ban hành Công văn số 434/SNV-CCHC về việc triển khai mô hình dịch vụ công lưu động tại các thôn, bản thuộc 04 xã thí điểm của huyện Bắc Quang, Xín Mần, với đối tượng tham gia triển khai là những người có trình độ công nghệ thông tin, am hiểu về cách thức thực hiện TTHC trên môi trường internet (Tổ chuyển đổi số công đồng, với số lượng 06 người/01 tổ, gồm 01 Tổ trưởng, 01 tổ phó và 04 thành viên) để hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại các thôn vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số tiếp cận và gửi hồ sơ TTHC trực tuyến.

Kết quả: Từ tháng 7 đến tháng 10 năm 2023, Tổ chuyển đổi số đã hướng dẫn người dân tại 04 xã thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được: 268 hồ sơ, trong đó: Tân Quang 70 hồ sơ (Đăng ký khai sinh 10 hồ sơ, chứng thực 52 hồ sơ, Hỗ trợ mai táng phí 01 hồ sơ, khai tử 03 hồ sơ, xác nhận tình trạng hôn nhân 03 hồ sơ, Xác nhận hộ nghèo 01 hồ sơ); Tân Lập 132 hồ sơ (Chứng thực 109 hồ sơ, Đăng ký khai sinh 09 hồ sơ, Đăng ký kết hôn 08 hồ sơ, Xác nhận tình trạng hôn nhân 05 hồ sơ, Khai tử 01 hồ sơ); Nậm Dẫn 105 hồ sơ (Đăng ký khai sinh 16 hồ sơ, đăng ký kết hôn 05 hồ sơ, khai tử 04 hồ sơ, cấp bản sao từ bản gốc giấy khai sinh 15 hồ sơ, liên thông TTHC về khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi 16 hồ sơ, cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân 9 hồ sơ, công nhận hộ nghèo hộ cận nghèo phát sinh trong năm 25 hồ sơ, thực hiện điều chỉnh thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ chi phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng 15 hồ sơ); Quảng Nguyên 412 hồ sơ (Đăng ký khai sinh 81 hồ sơ; Đăng ký kết hôn 37 hồ sơ, khai tử 33 hồ sơ; cấp bản sao từ bản gốc giấy khai sinh 148 hồ sơ; liên thông TTHC về khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi 36 hồ sơ; cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân 37 hồ sơ; công nhận hộ nghèo hộ cận nghèo phát sinh trong năm 25 hồ sơ; Thực hiện điều chỉnh thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ chi phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng 15 hồ sơ).

Trong thời gian các thành viên tổ chuyển đổi số hướng dẫn người dân đã được công chức Sở Nội vụ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và công chức

các phòng ban chuyên môn của 2 huyện Bắc Quang, Xín Mần và UNDP trực tiếp giám sát và hỗ trợ kỹ thuật. Riêng xã Tân Lập do địa hình khó khăn mưa lớn kéo dài nên đoàn UNDP chưa đến giám sát được.

5. Hoạt động 5. Tập huấn bồi trợ tại 04 xã thí điểm.

Để tiếp tục nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn 02 huyện Bắc Quang, Xín Mần nói chung và 04 xã Tân Quang, Tân Lập, Nậm Dẫn, Quảng Nguyên, Sở Nội vụ đã phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn bồi trợ cho Tổ chuyển đổi số thực hiện thí điểm mô hình dịch vụ công lưu động tại các xã với tổng số người được tập huấn là 48 người (*12 người/01 xã*). Các nội dung tập huấn, gồm: Hướng dẫn đăng ký tài khoản cho công dân trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hướng dẫn đăng nhập bằng tài khoản Hệ thống định danh và xác thực điện tử - VneID, Hướng dẫn gửi hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh⁴.

Phần III ĐÁNH GIÁ CHUNG

I. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Tình hình triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hà Giang

a) Về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo thực hiện đổi mới mô hình, nâng cao chất lượng, hiệu quả của Bộ phận một cửa (BPMC), tích cực triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại BPMC các cấp; rà soát, nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; tích cực tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đẩy mạnh giao dịch thanh toán trực tuyến và chứng thực điện tử,...

- Hiện nay tỉnh Hà Giang có 202 BPMC tập trung (*01 Trung tâm PVHCC cấp tỉnh, 11 BPMC cấp huyện, 190 BPMC cấp xã*).

- Từ ngày 01/6/2023 tỉnh Hà Giang đã đưa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mới vào sử dụng (tại địa chỉ: <http://dichvucung.hagiang.gov.vn>) hiện tại Hệ thống đảm bảo đầy đủ yêu cầu về chức năng, hạ tầng để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, đến nay đã khởi tạo, cấu hình quy trình cho 815 đơn vị, thiết lập 2.640 tài khoản người dùng là CCVC và 14.532 tài khoản là công dân, doanh nghiệp. Tính đến ngày 14/11/2023: Số hồ sơ đã được số hóa: 58.726 hồ sơ/161.337 hồ sơ đã được giải quyết, đạt 36,40%; Số hồ sơ có cấp kết quả điện tử: 67.729 hồ sơ/161.337 hồ sơ kết quả giải quyết TTHC đã được cấp đạt 41,98%.

⁴ Công văn số 832/SNV-CCHC ngày 10/10/2023 của Sở Nội vụ về việc tổ chức tập huấn bồi trợ cho tổ chuyển đổi số triển khai thí điểm mô hình dịch vụ công lưu động trên địa bàn huyện Bắc Quang; Công văn số 845/SNV-CCHC ngày 12/10/2023 của Sở Nội vụ về việc tổ chức tập huấn bồi trợ cho tổ chuyển đổi số triển khai thí điểm mô hình dịch vụ công lưu động trên địa bàn huyện Xín Mần.

Đã hoàn thành việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công, đã thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, tra cứu, xác thực thông tin cho 51.566 trường hợp; hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu với 08 Hệ thống, đang triển khai kết nối với 09 Hệ thống.

- Đã triển khai việc tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các hồ sơ tiếp nhận trực tiếp theo hướng cho phép công dân có quyền lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả tại BPMC cấp huyện, cấp xã đối với 16 TTHC.

b) Về thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Để từng bước cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, trong những năm qua, tỉnh Hà Giang đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh triển khai rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình, kỹ thuật, chuẩn hóa quy trình, biểu mẫu điện tử TTHC làm cơ sở để xây dựng dịch vụ công trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Tính đến thời điểm 14/11/2023, UBND tỉnh đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến 1.818 DVC/1.876 TTHC, đạt tỷ lệ 96,90% tổng số TTHC cần rà soát cung cấp DVC trực tuyến, trong đó: Toàn trình 665 DVC/1.876 TTHC, đạt tỷ lệ 35,45% và đạt 88,63% Nghị quyết 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ giao.

Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến (một phần, toàn trình) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh: 116.586 hồ sơ/161.337 hồ sơ mới tiếp nhận trong năm, đạt tỷ lệ: 72,26%, tăng 29,69% so với cùng kỳ năm 2022.

2. Kết quả tiếp nhận hồ sơ TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của 04 xã thuộc Dự án

Trong năm 2023, Nhờ sự triển khai đồng bộ các hoạt động, giải pháp của dự án như đơn giản hóa quy trình TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến (*quy định rõ trình tự thực hiện, mẫu đơn, tờ khai, tạo lập biểu mẫu điện tử, không quy định phải ký số khi gửi hồ sơ trực tuyến*) đối với 10 dịch vụ công thiết yếu thường xuyên phát sinh hồ sơ tại cấp xã, liên quan trực tiếp đến người dân để người dân có thể thực hiện được, triển khai mô hình dịch vụ công lưu động tại 04 xã, tổ chức tập huấn hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã hỗ trợ người dân tiếp cận, thấy được tiện ích, trực tiếp sử dụng dịch vụ công trực tuyến để thực hiện các thủ tục pháp lý phục vụ các hoạt động an sinh, phát triển kinh tế của cá nhân, gia đình, việc mà trước đây người dân rất khó khăn, hoặc không thể thực hiện, kết quả thể hiện qua số liệu thống kê trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh tại địa chỉ: <https://dvc.hagiang.gov.vn> (Hệ thống cũ) và địa chỉ: <https://dichvucong.hagiang.gov.vn> (Hệ thống mới IGate).

a) Tại UBND xã Tân Quang

- Năm 2022, đã tiếp nhận 514 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 1471 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 34,9%.

- Từ ngày 15/11/2022 đến ngày 14/11/2023, đã tiếp nhận 2.178 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 2.181 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99,8%, tăng 64,9% so với năm 2022.

- Điểm mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong thực hiện DVC trực tuyến đạt: 100%

b) Tại UBND xã Tân Lập

- Năm 2022, đã tiếp nhận 256 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 631 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 40,6%.

- Từ ngày 15/11/2022 đến ngày 14/11/2023, đã tiếp nhận 981 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 982 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99,9%, tăng 59,3% so với năm 2022.

- Điểm mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong thực hiện DVC trực tuyến đạt: 100%

c) Tại UBND xã Nấm Dần

- Năm 2022, đã tiếp nhận 392 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 396 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 98,9%.

- Từ ngày 15/11/2022 đến ngày 14/11/2023, đã tiếp nhận 696 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 700 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99,4%, tăng 0,5% so với năm 2022.

- Điểm mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong thực hiện DVC trực tuyến đạt: 100%

d) Tại UBND xã Quảng Nguyên

- Năm 2022, đã tiếp nhận 143 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 177 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 80,8%.

- Từ ngày 15/11/2022 đến ngày 14/11/2023, đã tiếp nhận 592 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 627 hồ sơ đã tiếp nhận, đạt tỷ lệ 94,4%, tăng 13,6% so với năm 2022.

- Điểm mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong thực hiện DVC trực tuyến đạt: 99.9%

3. Kết quả triển khai xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

Do Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (cũ) được xây dựng từ năm 2014 thuộc Sở Thông tin và Truyền thông quản lý không đáp ứng được về chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định mới, UBND tỉnh đã chuyển nhiệm vụ quản lý Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh từ Sở Thông tin và Truyền thông sang Văn phòng UBND tỉnh và đưa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC - Igate vào sử dụng trên địa bàn tỉnh kể từ ngày 01/6/2023. Trong quá trình triển khai thực hiện, Văn phòng UBND tỉnh đã được các chuyên gia của UNDP tư vấn, tổ chức 02 buổi họp về nâng cao tiện ích người dùng của Hệ thống, trên cơ sở tiếp thu ý kiến của các chuyên gia tư vấn, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Bộ tiêu chí, chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tại Phụ lục số 03, Văn bản số 3478/UBND-PVHCC ngày 31/10/2023.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh khi đưa vào sử dụng chính thức sẽ là đầu mối tập trung trong cung cấp thông tin, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công, TTHC, giảm chi phí hành chính cũng như chi phí xã hội cho người dân, doanh nghiệp.

II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Tồn tại, hạn chế

a) Tồn tại, hạn chế chung của tỉnh

- Nhiều hồ sơ phát sinh trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC không xuất phát từ tổ chức, cá nhân tự gửi mà chủ yếu phát sinh thông qua việc CCVC trực BPMC các cấp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch trực tiếp chuyển sang gửi hồ sơ trực tuyến.

- Tiêu chuẩn, thành phần hồ sơ của tổ chức, cá nhân gửi trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa đảm bảo theo quy định tại Điều c khoản 1 Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC điện tử trên môi trường điện tử và tiêu chuẩn hồ sơ tại các Quyết định công bố TTHC.

- Việc thực hiện kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia chưa hiệu quả; chất lượng dịch vụ công trực tuyến thấp, thời gian phản hồi chậm.

- Cổng dịch vụ công trực tuyến chưa tiện dùng trên điện thoại di động.

b) Tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai dự án

- Giai đoạn đầu triển khai dự án tinh đang sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (cũ) không đảm bảo tính năng, chức năng, ứng dụng người dùng, thường xuyên bị gián đoạn hoạt động, người dân không sử dụng được, một số buổi tập huấn không thực hiện được việc thực hành trực tiếp nên đã ảnh hưởng đến tiến độ, hiệu quả triển khai ở giai đoạn trước ngày 02/5/2023.

- Việc thực hiện dịch vụ công lưu động còn gặp nhiều khó khăn về thực hiện các TTHC trên môi trường điện tử do thiếu các trang thiết bị lưu động và chưa có cơ chế hỗ trợ cho tổ chuyên đội số cộng đồng.

2. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan

- Hà Giang là tỉnh miền núi, điều kiện kinh tế - xã hội còn gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là ở các xã, huyện vùng cao, vùng xa và giáp biên giới; là tỉnh có điều kiện địa hình chia cắt, phức tạp, giao thông đi lại khó khăn, dân cư thưa thớt, trình độ dân trí còn thấp nên việc đầu tư hạ tầng viễn thông và công nghệ thông tin đến các thôn vùng sâu, vùng xa để phục vụ việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn gặp nhiều khó khăn.

- Việc cung cấp DVC trực tuyến mới chỉ hoàn thành ở bước thẻ hóa; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đang trong giai đoạn thử nghiệm do vậy vẫn đang trong quá trình hoàn thiện các tính năng, chưa thực sự tối ưu, thuận tiện cho người dân thao tác gửi hồ sơ trực tuyến trên điện thoại thông minh.

- Quy trình thực hiện gửi hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống còn phức tạp dẫn đến người dân gặp khó khăn ngay từ bước đăng ký tài khoản, hoàn thiện hồ sơ gửi trực tuyến, mất nhiều thời gian so với gửi trực tiếp tại BPMC làm nản lòng tổ chức, cá nhân có ý định sử dụng DVC trực tuyến.

- Sử dụng DVC trực tuyến bắt buộc phải có kết nối internet tại nhà, phải có máy tính hoặc điện thoại thông minh. Mặt khác đường truyền internet ở vùng sâu, vùng xa còn chậm, có nơi không có sóng điện thoại, giao thông đi lại khó khăn. Đây là trở ngại, rào cản, khó khăn đối với người dân vùng sâu, vùng xa, vùng nhiều đồng bào dân tộc thiểu số trong việc tiếp cận với dịch vụ hành chính công.

- Năng lực, trình độ, thói quen, mức độ hiểu biết, mức độ tiếp cận về công nghệ thông tin của người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng nhiều đồng bào dân tộc thiểu số là một trở ngại lớn khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Khả năng tiếp cận thông tin về dịch vụ công trực tuyến của người dân còn hạn chế, khả năng cung cấp thông tin TTHC (*kể cả mẫu, biểu TTHC cung cấp trên Cổng DVC*) của các cơ quan chuyên môn, các TTHC chưa được phổ biến rộng khắp đến với người dân, việc thông tin tuyên truyền cho người dân để tiếp cận, nắm rõ và thấy được lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa đem lại hiệu quả.

- Việc đăng ký tài khoản sử dụng dụng dịch vụ đòi hỏi nhiều cấp độ đăng nhập, khai báo phức tạp tạo sự không thân thiện, dễ thao tác sử dụng với người dân.

b) Nguyên nhân chủ quan

- Công tác rà soát, chuẩn hóa, xây dựng Quyết định công bố TTHC còn chậm; việc niêm yết, không khai TTHC có lúc chưa kịp thời.

- Việc xử lý hồ sơ trực tuyến còn chậm trễ, tiêu chuẩn hồ sơ tiếp nhận trên môi trường điện tử có lúc chưa đảm bảo.

- Việc phối hợp trong xử lý hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết TTHC, nhất là các nhóm TTHC, Dịch vụ công liên thông còn yếu, chưa có quy trình nội bộ, xác định cụ thể, rõ ràng trách nhiệm, thời hạn giải quyết của từng cơ quan, đơn vị.

- Việc hướng dẫn để người dân trực tiếp thực hiện nộp hồ sơ TTHC trực tuyến còn ít, chủ yếu sảy ra tình trạng công chức tại BPMC làm thay.

III. GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ GIANG TRONG THỜI GIAN TỚI

Trên cơ sở kết quả triển khai, bài học, kinh nghiệm trong quá trình triển khai Dự án “Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh Hà Giang”, để nâng cao hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, người dân dễ sử dụng và tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, UBND tỉnh cần triển khai đồng bộ các giải pháp sau:

1. Giải pháp về chính sách, thể chế

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả, vai trò của Cơ quan kiểm soát TTHC (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*) trong Cải cách hành chính, Chuyển đổi số và 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.

- Nghiên cứu, ban hành chính sách giảm phí, lệ phí, giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Ban hành chính sách hỗ trợ cho công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp.

- Công khai, minh bạch; rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Nhóm giải pháp về công tác tuyên truyền

- Các cơ quan báo chí, đài phát thanh - truyền hình đóng trên địa bàn tỉnh cần tích cực phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến cho người dân, doanh nghiệp nhất là người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số biết và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng DVC Quốc gia.

- Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố đặt Banner của Cổng DVC Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh lên Cổng, Trang Thông tin điện tử của tỉnh và các cơ quan, đơn vị để tăng cường truyền thông, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong tiếp cận, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Thiết kế tờ rơi, video clip (*bằng tiếng Việt và tiếng dân tộc*) hướng dẫn cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến để tuyên truyền, hỗ trợ người dân về sử dụng cộng đồng dịch vụ công trực tuyến. Lắp đặt các màn hình tại Bộ phận một cửa các cấp để trình chiếu các đoạn video giới thiệu, hướng dẫn thực hiện DVC trực tuyến.

- Huy động Đoàn viên, thanh niên tham gia hỗ trợ người dùng ở Bộ phận một cửa cấp xã và dịch vụ lưu động đến thôn, bản vùng sâu, vùng xa, vùng chưa có điện, chưa phủ sóng Internet.

2. Giải pháp về tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng

- Tăng cường công tác tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Phát huy vai trò của Tổ chuyển đổi số cộng đồng tại các thôn, bản trong việc hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến (*nhiều Hướng dẫn đăng ký tài khoản cho công dân trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hướng dẫn đăng nhập bằng tài khoản Hệ thống định danh và xác thực điện tử - VneID, Hướng dẫn gửi hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh...*).

3. Giải pháp về kỹ thuật

- Nâng cao chất lượng đường truyền Internet tại Bộ phận một cửa các cấp, nhất là cấp xã; ưu tiên đầu tư, đường điện, phủ sóng điện thoại 4G tại những vùng chưa có điện, sóng điện thoại.

- Tiếp tục thực hiện hiệu quả, nhân rộng mô hình hành chính công lưu động tại các thôn, bản, nhất là vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, nhất là vùng chưa có điện lưới và Internet.

- Tiếp tục nghiên cứu, nâng cấp giao diện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo hướng thuận tiện, dễ sử dụng và dễ tiếp cận hơn.

Phần IV KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

I. KẾT LUẬN

Sau 01 năm triển khai thực hiện, với sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của UBND tỉnh, sự quan tâm, giúp đỡ của Tổ chức UNDP tại Việt Nam (*đơn vị tài trợ*), các chuyên gia và cộng sự của Tổ chức UNDP tại Việt Nam, sự tích cực, chủ động của Sở Nội vụ (*cơ quan được giao làm chủ Dự án*), sự phối hợp chặt chẽ của Văn phòng UBND tỉnh (*Trực tiếp là Trung tâm Phục vụ hành chính công*), các địa phương thụ hưởng Dự án thuộc 02 huyện Bắc Quang và Xín Mần, Dự án "Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số" trên địa bàn tỉnh Hà Giang đã được triển khai, thực hiện đảm bảo các mục tiêu, yêu cầu và tiến độ đề ra. Dự án đã đem lại những hiệu quả tích cực cải thiện rõ nét điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người trên địa bàn 04 xã Tân Quang, Tân Lập, Nậm Dần, Quảng Nguyên thuộc 02 huyện Bắc Quang và Xín Mần. UBND các xã thuộc Dự án đã triển khai thực hiện tốt mô hình dịch vụ công lưu động bằng cách rà soát, lựa chọn những người biết sử dụng thành thạo điện thoại thông minh, am hiểu về cách thức thực hiện TTHC trên Internet, đã tham gia các lớp tập huấn do Dự án tổ chức để thành lập Tổ hỗ trợ, xây dựng lịch (*03 tháng/tháng*), thông báo đến người dân và thực hiện hỗ trợ trực tiếp người dân thực hiện, nộp hồ sơ TTHC tại Nhà văn hóa thôn, tổ dân phố. Qua đó, nhận thức, thói quen và hành động của người dân trong sử dụng Dịch vụ công trực tuyến đã có sự thay đổi tích cực, tỷ lệ giải quyết TTHC của người dân, thông qua dịch vụ công trực tuyến ngày càng tăng cao, người dân dần đã từ bỏ phương thức giải quyết TTHC theo hình thức cũ, từng bước hình thành tư duy xác định Internet (*dịch vụ công trực tuyến*) sẽ là kênh cung cấp dịch vụ chính cho người dân, là phương tiện để kết nối người dân với cơ quan hành chính nhà nước.

Có thể khẳng định, Dự án là một cách làm mới, sáng tạo, đem lại hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong giai đoạn hiện nay, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công cấp xã, nâng cao mức độ hài lòng của người dân khi giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã nói riêng và tỉnh Hà Giang nói chung.

II. KIẾN NGHỊ

Hà Giang là một trong những tỉnh đặc biệt khó khăn của cả nước, 88% dân số của tỉnh là người đồng bào dân tộc thiểu số đang sinh sống chủ yếu tập trung tại các xã vùng sâu, vùng xa, còn gặp nhiều khó khăn về đời sống cũng như điều kiện để tiếp cận các dịch vụ hành chính công, sơ bộ toàn tỉnh có 81.703 hộ nghèo, chiếm

42,74%, đặc biệt là ở các huyện vùng cao núi đá phía Bắc, như: Mèo Vạc có 10.331 hộ nghèo, chiếm 58,64%; Đồng Văn có 11.203 hộ nghèo, chiếm 65,59%; Yên Minh có 12.464 hộ nghèo, chiếm 63,60%; Bắc Mê có 6.834 hộ nghèo, chiếm 59,29%. Do vậy, đề nghị Tổ chức UNDP tại Việt Nam trong thời gian tới tiếp tục quan tâm tài trợ cho tỉnh Hà Giang thực hiện thêm các Dự án tại các xã khó khăn để tăng cường hơn nữa khả năng tiếp cận các dịch vụ công của người dân vùng sâu, vùng xa và các nhóm dân tộc thiểu số tại tỉnh Hà Giang.

Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang trân trọng báo cáo./.

Noi nhận:

- Cục KSTTHC - Văn phòng Chính phủ;
- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- Tổ chức UNDP tại Việt Nam
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- UBND huyện Bắc Quang;
- UBND huyện Xín Mần;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Giám đốc, các PGĐ Sở Nội vụ;
- Phòng CCHC - Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, PVHCC, ĐM.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Sơn

