

TỈNH ĐẮK LẮK ĐẨY MẠNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GẮN VỚI CHUYỂN ĐỔI SỐ

BẠCH VĂN MẠNH (*)

1. Kết quả công tác cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số của tỉnh Đắk Lắk thời gian qua

Trong thời gian qua, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, thống nhất của Tỉnh ủy, HĐND và UBND tỉnh cùng với sự cố gắng, nỗ lực của cả hệ thống chính trị, công tác cải cách hành chính (CCHC) gắn với chuyển đổi số của tỉnh Đắk Lắk đã được triển khai quyết liệt và mang lại những kết quả tích cực.

Năm 2023, tỉnh Đắk Lắk đã triển khai nhiều mô hình mới về CCHC như: 1) Theo dõi, đơn đốc tình hình xử lý hồ sơ trên Hệ thống iGate của các cơ quan, đơn vị; 2) Bổ sung tính năng Điểm tin Dịch vụ công hàng tuần trên ứng dụng Đắk Lắk G thực hiện thống kê số lượng hồ sơ trễ hạn xử lý, hồ sơ nộp online quá 8 giờ theo quy định chưa tiếp nhận và gửi cảnh báo đến lãnh đạo các cơ quan, đơn vị; 3) Thực hiện “Tuyến phố thanh toán không tiền mặt” nhằm thúc đẩy, khuyến khích, nâng cao tiện ích cho người tiêu dùng và các cơ sở sản xuất kinh doanh sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khi mua sắm, giao dịch thanh toán; 4) HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết về sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về mức thu các loại phí, lệ phí trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 5) Trang Zalo “Phổ biến giáo dục pháp luật tỉnh Đắk Lắk được thiết lập và chính thức hoạt động kể từ ngày 01/6/2023. Trang Zalo OA “Phổ biến, giáo dục pháp luật tỉnh Đắk Lắk” được quản lý và vận hành tích hợp với Trang Thông tin điện tử phổ biến, giáo dục pháp luật của tỉnh (<https://pbgdpl.daklak.gov.vn>); 6) Triển khai mô hình, giải pháp mô hình “Giải quyết thủ tục hành chính không chờ”, “Giờ vàng hành chính”...

(*) Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk

Công tác tuyên truyền, kiểm tra CCHC được chú trọng. Tỉnh đã phát sóng 11 chương trình “Dân hỏi - thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trả lời”; duy trì việc tuyên truyền CCHC trên Báo Đắk Lắk, Cổng Thông tin điện tử, các panô, áp phích. Tổ chức tập huấn cho 132 cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác CCHC cấp tỉnh, cấp huyện. Tăng cường công tác kiểm tra và đánh giá trung thực, khách quan kết quả thực hiện CCHC; coi trọng việc chấn chỉnh tác phong, lề lối và thái độ làm việc của công chức tại Bộ phận một cửa các cấp. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức trong triển khai từng nhiệm vụ CCHC.

Trong xây dựng và phát triển chính phủ điện tử, ngày 29/11/2021 UBND tỉnh ban hành Quyết định số 3330/QĐ-UBND về việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk, xây dựng thành phố Buôn Ma Thuột trở thành đô thị thông minh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2035; Kế hoạch số 243/KH-UBND ngày 26/12/2022 về chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk năm 2023. Hiện nay, 100% cán bộ, công chức, viên chức ở các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố được trang bị máy tính; 100% cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp huyện đã có hệ thống mạng nội bộ; 100% cơ quan nhà nước có kết nối internet băng thông rộng. Theo đó, phần mềm quản lý văn bản và điều hành đã được triển khai đảm bảo liên thông chính quyền bốn cấp; 100% các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn đã ứng dụng phần mềm quản lý văn bản của tỉnh vào công tác chỉ đạo, điều hành và gửi, nhận văn bản điện tử liên thông giữa các cơ quan trong tỉnh, liên thông với các bộ, ngành Trung ương qua trực liên thông văn bản quốc gia. Đến nay,



Người dân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk.

100% các cơ quan nhà nước các cấp của tỉnh đã thực hiện việc gửi, nhận văn bản điện tử, tỷ lệ văn bản điện tử ký số đạt 100%. Ứng dụng chứng thư số, chữ ký số được triển khai rộng rãi tại 100% cơ quan nhà nước của tỉnh, từ cấp tỉnh đến cấp xã. Đến thời điểm hiện tại, tỉnh Đắk Lắk đã phối hợp với Ban Cơ yếu Chính phủ cấp phát 7.991 bộ Chứng thư số cho các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh, trong đó có 1.026 chứng thư số cho tổ chức, 6.963 chứng thư số cho cá nhân và 959 SIM PKI cho lãnh đạo của các sở, ban, ngành; tiến hành thu hồi 518 chứng thư số, 6.721 chứng thư số đang hoạt động; 746 chứng thư số chưa hoạt động; 06 chứng thư số hết hiệu lực.

Hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến hiện có 16 điểm cầu đang hoạt động ổn định, đáp ứng yêu cầu phục vụ các cuộc họp từ Trung ương đến địa phương và các cấp chính quyền tại địa phương. Hệ thống được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu số trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ. Hệ thống iGate đã được kết nối, chia sẻ với hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phục vụ xác thực, định danh khai thác dữ liệu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Tích hợp, liên thông, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành của các bộ, ngành Trung ương. Các hệ thống

thông tin dùng chung được hình thành và tuân thủ theo đúng chủ trương, định hướng và các mục tiêu về phát triển ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số.

Hiện nay, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh Đắk Lắk đã cung cấp 1.598 TTHC, trong đó có 665 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 933 dịch vụ công trực tuyến một phần.

Về xây dựng, phát triển các ứng dụng, dịch vụ nội bộ, tính từ ngày 15/12/2022 đến nay, tổng số văn bản điện tử gửi trên trực liên thông văn bản của tỉnh là 502.345, trong đó có 478.730 văn bản nội bộ trong tỉnh; 23.615 văn bản ngoài tỉnh; tỷ lệ ký số đạt 100%. Có trên 46.515 tài khoản thư điện tử công vụ của CBCCVC dùng để trao đổi thông tin trong công việc trên Hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh (iMail). Số lượng Chứng thư số chuyên dùng Chính phủ được cấp phát từ ngày 15/12/2022 đến nay là 520 (518 cá nhân, 02 tổ chức). Hệ thống thông tin báo cáo được triển khai và kết nối với hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

Bên cạnh đó, tại các ngành và lĩnh vực cũng đạt được nhiều kết quả cao, như:

- Về lĩnh vực giáo dục: đã khai thác và sử dụng hiệu quả cơ sở dữ liệu ngành về

giáo dục mầm non, giáo dục phổ thông và giáo dục thường xuyên; triển khai kết nối liên thông dữ liệu, tích hợp các hệ thống thông tin vào cơ sở dữ liệu ngành. Khuyến khích áp dụng dạy, học trực tuyến; phát triển kho học liệu số toàn ngành, ngân hàng câu hỏi trực tuyến dùng chung. 100% cơ sở giáo dục triển khai số hóa học bạ, sổ đánh giá, hồ sơ nhà trường, hồ sơ giáo viên, kế hoạch bài giảng được quản trị trên các nền tảng trực tuyến góp phần nâng cao chất lượng quản lý, dữ liệu được đồng bộ liên thông từ học sinh, giáo viên, nhà trường. Dữ liệu văn bằng chứng chỉ được lưu trữ đầy đủ, đúng quy định trên phần mềm quản lý văn bằng chứng chỉ giúp công tác quản lý, tra cứu, xác minh được thuận lợi và bảo mật. 100% hồ sơ công việc thuộc các phòng chức năng nghiệp vụ thuộc sở được xử lý trên môi trường mạng và được số hóa theo quy định lưu giữ, chia sẻ dữ liệu với văn thư. Kho học liệu số được các cơ sở giáo dục quan tâm, có 1.631 video bài giảng được đội ngũ giáo viên thiết kế đáp ứng được các yêu cầu đổi mới giáo dục, ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong quá trình thiết kế.

- *Lĩnh vực y tế*: các đơn vị đã triển khai, sử dụng phần mềm quản lý bệnh viện của nhiều nhà cung cấp khác nhau và cơ bản đáp ứng được nhu cầu phục vụ công tác quản lý, khám, chữa bệnh, như Medisoft, HospiSoft, FPT Hospital, VNPT-HIS,... Triển khai phần mềm Quản lý y tế cơ sở tại 185/185 Trạm Y tế xã/phường/thị trấn theo Quyết định số 3532/QĐ-BYT ngày 12/8/2020 của Bộ Y tế quy định về xây dựng và triển khai hệ thống thông tin quản lý Trạm Y tế xã/phường/thị trấn. Triển khai hệ thống tư vấn khám, chữa bệnh từ xa tại các cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh. Hiện nay, tỉnh Đắk Lắk có 21 đơn vị đã được trang bị hệ thống hội chẩn, tư vấn khám, chữa bệnh từ xa. Triển khai Hệ thống quản lý về thông tin tiêm chủng Quốc gia (<http://tiemchung.gov.vn>) tại Trung tâm Kiểm soát bệnh tật, 15 Trung tâm Y tế huyện/thị xã/thành phố, 185 Trạm Y tế xã/phường/thị trấn và các điểm tiêm chủng dịch vụ trên địa bàn tỉnh. Triển khai phần mềm “Bác sĩ cho mọi nhà” nhằm cải thiện tiếp cận dịch vụ y tế cho người dân và nâng cao năng lực, chất lượng dịch vụ tại các đơn vị y tế cơ sở. Theo đó, kết

quả đạt được như sau: đã có 203 cơ sở khám, chữa bệnh đăng ký tài khoản; 928 cán bộ y tế được cấp tài khoản trên hệ thống; 5.662 lịch hẹn khám bệnh trên hệ thống, trong đó đã khám 4.802 người; chờ khám 16 người; hủy khám 76 người; yêu cầu khám mới 768 người; số tài khoản người dân đã được tạo ra là 431.624; số người dân đã sử dụng phần mềm là 71.390 người; số người dân được tư vấn, khám chữa bệnh từ xa là 3.630 người.

- *Lĩnh vực công nghiệp và năng lượng*: đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong hoạt động xúc tiến thương mại trên địa bàn tỉnh ở các cơ quan xúc tiến thương mại cấp tỉnh, doanh nghiệp và hợp tác xã nhằm góp phần tái cơ cấu công thương, thúc đẩy phát triển ngoại thương và thương mại. Bên cạnh đó, ngành Công Thương đang nghiên cứu xây dựng các chương trình hỗ trợ, thúc đẩy xây dựng, triển khai xưởng/nhà máy thông minh để tăng tỷ lệ tự động hóa, giúp đổi mới và nâng cao năng suất, hiệu suất hoạt động, chương trình thúc đẩy xây dựng, triển khai hệ thống quản lý thông minh tại các khu công nghiệp, khu kinh tế trên địa bàn; tích hợp, kết nối với Trung tâm giám sát điều hành đô thị thông minh của tỉnh.

- *Lĩnh vực tài nguyên và môi trường*: hiện nay, 15 đơn vị hành chính cấp huyện đang tổ chức xây dựng cơ sở dữ liệu (CSDL) đất đai (gồm địa chính, thống kê, kiểm kê; quy hoạch, kế hoạch; giá đất); 100% hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công iGate của tỉnh được sử dụng bằng phần mềm VILIS, VBDLIS để xử lý hồ sơ.

- *Lĩnh vực du lịch*: ngày 14/9/2020, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 8195/KH-UBND về xây dựng và triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2020-2025; triển khai các ứng dụng khoa học và công nghệ, phát triển du lịch thông minh, du lịch trong mối quan hệ với bảo vệ và phát huy giá trị di sản văn hóa, phát triển du lịch bền vững, nghiên cứu tạo việc làm, tạo sản phẩm du lịch để có khả năng cạnh tranh với các tỉnh, tiếp tục thúc đẩy quảng bá du lịch địa phương.

- *Lĩnh vực tài chính - ngân hàng*: 100% hồ sơ, chứng từ thanh toán với kho bạc được ký

số và chuyển qua dịch vụ công của Kho bạc nhà nước; thực hiện 100% các thủ tục liên quan đến bảo hiểm xã hội của công chức và người lao động qua dịch vụ công; ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý tài chính với cải cách thủ tục hành chính, chuẩn hóa các quy trình nghiệp vụ, công khai thông tin theo quy định để hoạt động của ngành tài chính minh bạch, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp, đơn vị có quan hệ với ngân sách. Triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ giá trị nhỏ.

Đến nay, trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk có 1.423 tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn, buôn, tổ dân phố với 9.278 thành viên. Tổ công nghệ số cộng đồng các cấp đã tổ chức hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng dịch vụ số phục vụ cho nhu cầu thiết yếu như y tế, giáo dục, chính sách xã hội, phòng, chống dịch, đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt thông qua các nền tảng số như Phần mềm tập huấn giáo viên, sổ liên lạc điện tử, phần mềm dạy học trực tuyến; phần mềm tiêm chủng mở rộng; thanh toán số; hướng dẫn đăng ký cài đặt và sử dụng các tài khoản thanh toán điện tử, mô hình chợ 4.0 thanh toán số; sử dụng các ứng dụng chuyển đổi số; tham gia sàn thương mại điện tử...

2. Giải pháp tiếp tục cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số của tỉnh Đắk Lắk

Nhằm đẩy mạnh và tiếp tục thực hiện tốt hơn nữa công tác CCHC gắn với chuyển đổi số của tỉnh trong thời gian tới, tỉnh Đắk Lắk cần thực hiện tốt một số nội dung sau:

Một là, tiếp tục đổi mới phương pháp chỉ đạo, điều hành của Ban Chỉ đạo CCHC các cấp, xác định chuyển đổi số và CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong toàn bộ hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường công tác bồi dưỡng, tập huấn để nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, nhất là công chức ở cơ sở.

Hai là, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Đồng thời, tiếp tục theo dõi đánh giá sự hài lòng của người dân, lắng nghe ý kiến

người dân để có cơ sở khách quan cho việc cung ứng dịch vụ công đảm bảo lấy người dân làm trung tâm phục vụ. Ưu tiên bố trí nguồn lực đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ theo hướng tích hợp chia sẻ, dùng chung dữ liệu và tài khoản, tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp trong việc sử dụng dịch vụ; xây dựng, phát triển hạ tầng kỹ thuật để phủ sóng thông tin di động nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp kết nối internet sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

Ba là, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp; tổ công nghệ số cộng đồng; để án thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt; ưu tiên phát triển nguồn nhân lực phục vụ chuyển đổi số. Tập trung kết nối với các nền tảng dùng chung; xây dựng, nâng cấp các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và đẩy mạnh chia sẻ, kết nối dữ liệu với Trung tâm giám sát điều hành, đô thị thông minh. Rà soát, đánh giá an toàn thông tin, an ninh mạng và triển khai các giải pháp bảo đảm an ninh, an toàn các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu.

Bốn là, tăng cường công tác tuyên truyền về lợi ích chuyển đổi số đến người dân, doanh nghiệp. Phổ biến, chia sẻ kinh nghiệm về các nội dung, mô hình chuyển đổi số của các bộ, ngành, địa phương trong cả nước; đặc biệt là các sáng kiến liên quan đến dữ liệu số. Tăng cường sử dụng nền tảng học trực tuyến mở đại trà với các khóa học về chuyển đổi số (Onetouch) do Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng để bồi dưỡng, tập huấn, nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức về chuyển đổi số, đặc biệt là Tổ công nghệ số cộng đồng./.

Tài liệu tham khảo:

1. Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk, *Báo cáo số 552/BC-SNV ngày 10/10/2023 công tác cải cách hành chính 9 tháng đầu năm 2023, kế hoạch thực hiện nhiệm vụ trong 3 tháng cuối năm 2023.*

2. Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đắk Lắk, *Báo cáo số 368/BC-STTTT ngày 05/12/2023 về kết quả chuyển đổi số năm 2023 của tỉnh Đắk Lắk.*