

ỨNG DỤNG “HUE-S” - SÁNG KIẾN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH THỪA THIÊN HUẾ GIÚP XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP

TRẦN MINH LONG (*)

Tỉnh Thừa Thiên Huế là một trong những địa phương đi tiên phong trong thực hiện cải cách hành chính (CCHC) gắn với ứng dụng công nghệ thông tin với mục tiêu xác định lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm. Thời gian qua, Thừa Thiên Huế đã và đang triển khai nhiều giải pháp để xây dựng chính quyền phục vụ, đô thị thông minh, trở thành địa phương dẫn đầu cả nước về phát triển chính phủ điện tử cấp tỉnh. Đây là những nền tảng cơ bản để thực hiện chuyển đổi số, nhằm tạo sự thay đổi trong hoạt động cải cách thủ tục hành chính (TTHC), hướng đến chính quyền phục vụ ngày càng tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp.

Cụ thể, kết quả các Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số phát triển công nghệ thông tin và truyền thông (ICT Index) và Chỉ số Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số (DTI)... ngày càng được cải thiện và luôn nằm trong nhóm dẫn đầu về các chỉ số xếp hạng cấp tỉnh. Riêng về kết quả đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (ICT), liên tục từ năm 2019 đến năm 2022, Thừa Thiên Huế được xếp vị trí thứ 02 của cả nước. Chỉ số DTI năm 2020, năm 2021 của tỉnh xếp vị trí thứ 02, năm 2022 xếp vị trí thứ 04 cả nước. Đây là kết quả thể hiện được sự hài lòng của người dân về hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật của Nhà nước,

quản trị địa phương và mức độ phục vụ của chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh.

Những nỗ lực trong công tác CCHC gắn với đẩy mạnh chuyển đổi số đã có tác động tích cực, mạnh mẽ đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Tốc độ tăng trưởng kinh tế bình quân 03 năm 2021, 2022, 2023 đạt 7,3%/năm; riêng năm 2023 tốc độ tăng trưởng GRDP ước đạt 7,03%, xếp thứ 28/63 tỉnh, thành phố trên cả nước và 09/14 tỉnh, thành phố trong vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung, cao hơn bình quân cả nước. Trong đó, khu vực thương mại - dịch vụ và du lịch tăng trưởng 11,03%; thu ngân sách nhà nước đạt trên 35.382 tỷ đồng; chi ngân sách địa phương đạt 35.297 tỷ đồng; quy mô nền kinh tế đạt 66.347,6 tỷ đồng. Cơ cấu kinh tế chuyển dịch tích cực (nông - lâm nghiệp và thủy sản chiếm tỷ trọng 10,77%; công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp và xây dựng chiếm 33,12%; thương mại và dịch vụ chiếm 47,56%); GDP bình quân đầu người đạt 63,10 triệu đồng (tương đương 2.680 USD); kim ngạch xuất khẩu đạt 1.230 triệu USD. Tổng vốn đầu tư toàn xã hội đạt 28.000 tỷ đồng (gồm vốn ngân sách đạt 6.715,5 tỷ đồng; vốn tín dụng đạt 10.400 tỷ đồng; vốn đầu tư của doanh nghiệp đạt 3.280 tỷ đồng; vốn đầu tư của nhân dân đạt 4.735 tỷ đồng; vốn viện trợ nước ngoài đạt 669,5 tỷ đồng; vốn đầu tư nước ngoài đạt 2.200 tỷ đồng); cấp mới 35 dự án, tổng vốn đăng ký khoảng 20.000 tỷ đồng.

Với quan điểm xuyên suốt xác định lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, từ năm 2018, nền tảng ứng dụng di động “Hue-S” của tỉnh Thừa Thiên Huế đã ra đời cùng với các

(*) Phó Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Thừa Thiên Huế

dịch vụ đô thị thông minh và mang lại nhiều tiện ích thiết thực, gắn với quyền lợi của người dân trên hầu hết các lĩnh vực thiết yếu. Hue-S được xem như là một tài sản công nghệ chung của người dân, là sáng kiến CCHC hướng đến xây dựng chính quyền phục vụ, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân và doanh nghiệp. Thông qua Hue-S đã giải quyết kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, đáp ứng nhu cầu và quyền lợi của nhân dân trong các hoạt động kinh tế - xã hội ở địa phương.

Đến nay, Hue-S đã có hơn một triệu lượt tải với 933.792 tài khoản đăng ký; trong đó có 806.613 tài khoản của người dân tỉnh Thừa Thiên Huế, hơn 127.000 tài khoản từ 63 tỉnh, thành phố và khoảng 15 quốc gia, vùng lãnh thổ có người dân tỉnh Thừa Thiên Huế sinh sống và làm việc. Theo số liệu thống kê năm 2023 của Google Analytics, Hue-S đã thu hút hơn 22 triệu lượt người xem với thời gian tương tác trung bình là 3 giờ 52 phút. Thông qua Hue-S, quy trình giải quyết thủ tục hành chính được rút ngắn, bỏ qua các khâu trung gian và TTHC rườm rà, mọi phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân được phân phối trực tiếp đến 261 đơn vị tham gia hệ thống phản ánh hiện trường để xử lý và trả kết quả cụ thể, công khai cho người dân. Hue-S giúp cho chính quyền các cấp của Thừa Thiên Huế lắng nghe, quan sát những nhu cầu chính đáng, những rào cản hành chính mà người dân và doanh nghiệp đang gặp; với hơn 124.000 phản ánh được tiếp nhận kể từ khi triển khai; tỷ lệ hài lòng và chấp nhận đạt 90,8%; thời gian xử lý các phản ánh của người dân rút ngắn từ 60% đến 70%, có những vụ việc rút ngắn đến 90%, qua đó tiết kiệm kinh phí cho ngân sách cũng như chi phí xã hội.

Ngoài chức năng “Phản ánh hiện trường”, Hue-S đã phát triển thêm dịch vụ “Hỏi cơ quan nhà nước” để đáp ứng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp gửi câu hỏi, ý kiến, trao đổi thông tin từ cơ quan nhà nước mà không phải xử lý tại hiện trường. Đến nay, Hue-S đã tiếp nhận hơn 2.500 ý kiến góp ý; từ tháng 7/2023 đến nay đã tiếp nhận và trả lời hơn 1.800 câu hỏi của người dân, doanh nghiệp thông qua chức năng “Hỏi cơ quan nhà nước”, tỷ lệ trả lời đạt 95%. Để góp phần giảm thiểu hậu quả của thiên tai, bão lụt, Hue-S đã phát triển,



**Giám đốc IOC Huế Bùi Hoàng Minh giới thiệu ứng dụng Hue -S cho các đoàn đến tham quan, học tập kinh nghiệm.
(Nguồn: Cổng TTĐT Thừa Thiên Huế)**

cung cấp nhóm các chức năng “phòng chống thiên tai” phục vụ cho người dân, cung cấp thông tin cảnh báo, thông tin thời tiết, lượng mưa, mực nước sông, cấp gió (theo thời gian thực); cung cấp hình ảnh camera trực tiếp tại các tuyến đường thường xuyên ngập lụt; cung cấp chức năng ứng cứu khẩn cấp cho người dân; cung cấp hệ thống tổng đài tiếp nhận ứng cứu cho người dân trong mùa mưa bão. Đến nay, Hue-S đã phát đi hơn 1.800 cảnh báo về thời tiết, thiên tai, bão lụt; tính riêng năm 2023, đường dây nóng 19001075 đã tiếp nhận 547 cuộc gọi đến và thực hiện 224 cuộc gọi tới người dân cần hỗ trợ, ứng cứu.

Đặc biệt, “Dịch vụ công trực tuyến” đã được tích hợp cung cấp để người dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận, thực hiện giao dịch, theo dõi, giám sát qua Hue-S; người dân không cần chuẩn bị nhiều loại hồ sơ giấy tờ, cũng không cần trực tiếp tới cơ quan nhà nước mà ở tại nhà, hoặc bất cứ đâu có internet là có thể thực hiện và theo dõi tất cả các bước từ chuẩn bị hồ sơ, đăng ký, hoàn thiện, xử lý cho đến nhận kết quả. Qua đó giúp tiết kiệm thời gian, công sức đi lại; làm chủ được thời gian nộp hồ sơ; đồng thời có thể giám sát, kiểm tra về tình trạng giải quyết hồ sơ; theo dõi thời gian, kết quả xử lý một cách minh bạch, rõ ràng cũng như góp phần cắt giảm giấy tờ trong thực hiện TTHC.

Ngoài các tính năng được tích hợp để hoàn thành TTHC trực tuyến, ứng dụng “Dịch vụ công trực tuyến” trên Hue-S cũng hỗ trợ

chức năng phản ánh, theo đó nếu người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hue-S phát hiện cán bộ xử lý hồ sơ vi phạm thì có thể sử dụng ngay chức năng “Phản ánh vi phạm” trong chi tiết hồ sơ đang thực hiện. Các phản ánh này sẽ được Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh xác minh và điều phối, trong trường hợp xác định có vi phạm sẽ chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo cơ chế phản ánh hiện trường. Ứng dụng cũng hỗ trợ chức năng ký số hồ sơ cho phép kết nối với các nhà cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số hiện nay; hỗ trợ thanh toán trực tuyến thông qua ví điện tử trên Hue-S. Người dân có thể sử dụng ví điện tử hoặc mọi loại thẻ gắn trên Hue-S để thanh toán khi giải quyết TTHC trực tuyến qua Hue-S.

Được triển khai từ ngày 29/7/2023, đến cuối năm 2023, ứng dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hue-S đã giải quyết khoảng 3.000 hồ sơ trực tuyến với hơn 45.500 lượt truy cập. Các dịch vụ thiết yếu cho người dân được cung cấp thông qua Hue-S như: dịch vụ điện, nước, vệ sinh môi trường, phòng chống thiên tai, dịch bệnh...; người dân được tiếp cận, đánh giá các thông báo, cảnh báo, truyền thông chính sách từ chính quyền thông qua hơn 1.800 bản tin được phát qua Hue-S. Thông qua đó, hệ thống sẽ tiến hành phân tích, hỗ trợ giúp lãnh đạo tỉnh đưa ra các chính sách phù hợp, tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác CCHC.

Mặc dù không phải là một địa phương có tiềm lực tài chính dồi dào để đầu tư phát triển công nghệ thông tin, nhưng với những cách làm sáng tạo, cùng với quyết tâm cao, tỉnh Thừa Thiên Huế đã trở thành đơn vị dẫn đầu cả nước về phát triển chính phủ điện tử cấp tỉnh. Dự án Trung tâm điều hành đô thị thông minh của tỉnh đạt giải Viễn thông châu Á ở hạng mục dự án Thành phố thông minh sáng tạo nhất châu Á. Đây là niềm vinh dự trong hoạt động quản trị, điều hành và phục vụ người dân, đồng thời là kết quả và khẳng định bước đi đúng đắn của lãnh đạo tỉnh trong ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động CCHC; xây dựng chính quyền điện tử, phát triển dịch vụ đô thị thông minh để nâng cao chất lượng hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước trong thời đại công nghệ 4.0 đang phát triển mạnh mẽ trên phạm vi toàn cầu.

Năm 2023, việc hoàn thiện chính quyền điện tử, hướng đến phát triển chính quyền số được tỉnh Thừa Thiên Huế triển khai mạnh mẽ và đạt được nhiều kết quả tích cực: 86% dịch vụ công trực tuyến đã được triển khai với tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến là 54%; có 100% các cơ quan nhà nước trong tỉnh duy trì sử dụng thư điện tử công vụ, hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh phục vụ hoạt động của đơn vị; 100% các văn bản được các cơ quan nhà nước trong tỉnh trao đổi hoàn toàn dưới dạng văn bản điện tử (trừ văn bản mật) và sử dụng chữ ký số. Tỉnh đã tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, gắn kết chặt chẽ, đồng bộ ứng dụng công nghệ thông tin với CCHC, số hóa hồ sơ TTHC nhằm rút ngắn thời gian, giảm tối đa các loại giấy tờ, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp. Trong đó, Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và Hue-S đã triển khai cung cấp hình thức đăng ký trực tuyến trong giải quyết TTHC để giảm đáng kể thời gian, chi phí đi lại cho người dân, doanh nghiệp. Ngoài việc xây dựng, phát triển hạ tầng mạng, tỉnh đang thí điểm triển khai Đề án chính quyền số với nhiều nội dung hướng đến mục tiêu lấy người dân làm trung tâm, như cung cấp tốt hơn các dịch vụ số sử dụng công nghệ và công cụ hiện đại; nâng cao chất lượng các dịch vụ di động cho người dân và doanh nghiệp; đánh giá hiệu năng, chất lượng của dịch vụ và sự hài lòng của người dân để cung cấp dịch vụ một cách tốt nhất và tất cả đều được tích hợp, thực hiện trên nền tảng Hue-S.

Trong thời gian tới, tỉnh Thừa Thiên Huế sẽ tiếp tục đẩy mạnh triển khai các dịch vụ đô thị thông minh thực chất và hiệu quả hơn nữa trên nền tảng Hue-S, xác định người dân là trung tâm phục vụ và lấy sự tin tưởng, tham gia của người dân là thước đo hiệu quả của hệ thống. Đồng thời, tập trung mọi nguồn lực, tranh thủ sự ủng hộ, giúp đỡ của Trung ương, các doanh nghiệp, các tổ chức, sự góp ý, hiến kế của người dân để tiếp tục đẩy mạnh CCHC, gắn với phát triển mạnh mẽ dịch vụ đô thị thông minh, hướng tới chính quyền số, xã hội số... với mục tiêu mang lại tiện ích, an toàn, thân thiện cho mọi người dân và doanh nghiệp./.