

## CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH BÌNH DƯƠNG

TÔ THỊ TRƯỜNG VY<sup>(\*)</sup>

Ngày nhận bài: 10/3/2024

Ngày thẩm định: 18/3/2024

Ngày duyệt đăng: 20/5/2024

**Tóm tắt:** Hiện nay, việc vận hành Cổng dịch vụ công quốc gia hướng đến mục tiêu giảm thiểu thủ tục hành chính phức tạp, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và đưa dịch vụ công trực tuyến vào hoạt động được coi là một bước tiến quan trọng trong quá trình cải cách hành chính. Bài viết phân tích thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đưa ra các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương.

**Từ khóa:** dịch vụ công trực tuyến; Sở Kế hoạch và Đầu tư; tỉnh Bình Dương

### 1. Đặt vấn đề

Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng<sup>(1)</sup>. Ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng trong quá trình cải cách hành chính và triển khai chính phủ điện tử, chính phủ số trong giai đoạn hiện nay. Ứng dụng dịch vụ công trực tuyến giúp giảm thiểu thời gian, tiết kiệm chi phí gửi hồ sơ và nhận kết quả của các doanh nghiệp và người dân; đặc biệt, tránh được những hiện tượng tiêu cực như nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ công quyền; tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ, công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính,... góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương xác định cải cách hành chính là khâu đột phá trong cải thiện môi trường đầu tư nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, không ngừng đổi mới trong thực thi nhiệm vụ, đơn giản hóa thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Bám sát quan điểm, mục tiêu, định hướng, nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm của Đảng, Nhà nước và tỉnh Bình Dương, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã triển khai việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong việc thụ hưởng các dịch vụ công. Bài viết đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương cung cấp trên các phương diện: thể chế (quy định của pháp luật về dịch vụ công trực tuyến); nhận thức của người dân, doanh nghiệp trong việc thụ hưởng dịch vụ công trực tuyến; nguồn nhân lực triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin phục vụ cung ứng dịch vụ công trực

<sup>(\*)</sup> Tỉnh đoàn Bình Dương

tuyển, từ đó đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương.

## **2. Thực trạng thực hiện cung ứng dịch vụ công trực tuyến tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương**

### **- Thành tựu đạt được**

*Một là, thể chế dịch vụ công trực tuyến từng bước được xây dựng và hoàn thiện*

Thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Dương nói chung, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương nói riêng luôn quan tâm hoàn thiện thể chế, quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 19/5/2022 của Tỉnh ủy Bình Dương về chuyển đổi số tỉnh Bình Dương đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương đã ban hành Kế hoạch số 424/KH-SKHĐT ngày 22/02/2023 về chuyển đổi số của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; đồng thời rà soát, xây dựng quy trình đối với 32 thủ tục hành chính liên thông của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương, bao gồm: 18 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách, 04 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đầu tư theo hình thức đối tác công tư (PPP), 01 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đấu thầu, 08 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA), 01 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đầu tư nông nghiệp nông thôn và 03 thủ tục hành chính nội bộ thuộc lĩnh vực đầu tư công<sup>(2)</sup>.

Bộ thủ tục hành chính của Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện theo Quyết định số 3124/QĐ-UBND ngày 25/11/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương về việc công bố thủ tục hành chính chuẩn hóa thẩm quyền quản lý và giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư/Ủy ban nhân dân cấp huyện/Ủy ban nhân dân cấp xã tỉnh Bình Dương và

Quyết định số 1397/QĐ-UBND ngày 01/6/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố thủ tục hành chính chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư/Ủy ban nhân dân cấp huyện/cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Bộ thủ tục hành chính của Sở Kế hoạch và Đầu tư gồm 138 thủ tục, trong đó, 114 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh; 21 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện; 03 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã. Bộ thủ tục hành chính của Sở Kế hoạch và Đầu tư được công khai theo quy định tại khu vực một cửa Trung tâm hành chính công của Tỉnh, trang thông tin điện tử của Sở Kế hoạch và Đầu tư (<http://sokhdt.binhduong.gov.vn>) và trang dịch vụ hành chính công (<http://dichvucong.binhduong.gov.vn/dvc>), Cổng dịch vụ công quốc gia (<http://dichvucong.gov.vn>) để các tổ chức và cá nhân tiếp cận các thủ tục quy định và biểu mẫu kèm theo. Thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp được tổ chức thực hiện tiếp nhận thông qua hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia. Lãnh đạo Sở Kế hoạch và Đầu tư đã chỉ đạo Phòng Đăng ký kinh doanh tăng cường hướng dẫn doanh nghiệp thực hiện đăng ký hồ sơ trực tuyến. Chính vì vậy, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đã giúp doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian và chi phí. Ngoài ra, để hỗ trợ các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trong công tác đăng ký doanh nghiệp và đăng ký đầu tư đối với các thủ tục hành chính chưa đủ điều kiện thực hiện trực tuyến, Sở Kế hoạch và Đầu tư nhận hồ sơ qua email và công khai trên website tại Thông báo số 79/TB-SKHĐT ngày 29/9/2022 của Sở Kế hoạch và Đầu tư về hỗ trợ giải quyết dịch vụ công trực tuyến tại Sở Kế hoạch và Đầu tư<sup>(3)</sup>.

*Hai là, người dân, doanh nghiệp nhận thức và được thụ hưởng dịch vụ công trực tuyến do Sở Kế hoạch và Đầu tư cung cấp*

Việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp đạt nhiều kết quả nổi bật. Trong đó, đã có gần 14,6 triệu tài khoản và hơn 46,2 triệu hồ sơ nộp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; gần 26,8 triệu giao dịch thanh toán trực

tuyển với số tiền hơn 12,9 nghìn tỷ đồng. Triển khai 41/53 dịch vụ công thiết yếu toàn trình, tăng 05 dịch vụ công thiết yếu so với cuối năm 2023. Tính riêng 25 dịch vụ công thiết yếu tại Đề án số 06/CP ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về *phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ việc chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030*, hằng năm, đã tiết kiệm cho Nhà nước, xã hội gần 3,5 nghìn tỷ đồng<sup>(4)</sup>.

Thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 19/5/2022 của Ban thường vụ Tỉnh ủy về *chuyển đổi số tỉnh Bình Dương đến 2025, định hướng đến năm 2030*; Chỉ thị số 22-CT/TU ngày 22/6/2022 của Tỉnh ủy về *tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh* nhấn mạnh 05 giải pháp và nhiệm vụ trọng tâm, trong đó, tập trung phát huy vai trò, trách nhiệm của các cấp ủy, chính quyền, nhất là người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính. Đến nay, phương thức nộp hồ sơ trực tuyến đối với lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp đạt 98%<sup>(5)</sup>. Truyền thông sâu rộng đến người dân và doanh nghiệp về cải cách hành chính, thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp trên Cổng thông tin đăng ký doanh nghiệp quốc gia. Thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản về việc hướng dẫn thực hiện cụ thể thủ tục phức tạp, bổ sung hồ sơ và thông tin về thời gian thực hiện thủ tục hành chính.

*Ba là, nguồn nhân lực của Sở Kế hoạch và Đầu tư từng bước đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến*

Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ một cửa của Sở Kế hoạch và Đầu tư có kiến thức về công nghệ thông tin, bảo đảm yêu cầu ứng dụng các phần mềm khi triển khai kế hoạch số hóa và cơ bản nắm bắt được nghiệp vụ chuyên ngành. Số lượng cán bộ được cử làm việc tại bộ phận một cửa luôn bảo đảm theo vị trí việc làm. Trong năm 2023, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã cử công chức, viên chức tham gia 03 lớp đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng dành cho công chức, viên chức tại bộ phận một cửa do Sở Nội

vụ tổ chức. Tham gia 02 buổi tập huấn nghiệp vụ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Dương và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Dương. Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện theo Công văn số 61/SNV-TCBC ngày 10/01/2023 về *thông báo biên chế công chức năm 2023* cho Sở Kế hoạch và Đầu tư là 35 biên chế và 01 hợp đồng theo Nghị định số 111/2022/NĐ-CP ngày 30/12/2022 của Chính phủ về *hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập*; 12 người tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ; công chức đăng ký học trung cấp chính trị 03 người; cập nhật kiến thức cho lãnh đạo, quản lý đối tượng 4 một người<sup>(6)</sup>.

*Bốn là, hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin đã bảo đảm cung ứng dịch vụ công trực tuyến tại Sở Kế hoạch và Đầu tư*

Hiện nay, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương có 25/56 thủ tục hành chính đã đủ điều kiện được nâng lên dịch vụ công mức độ 04; trong số 25 thủ tục hành chính có 15 thủ tục hành chính phát sinh hồ sơ (chiếm 99,92% hồ sơ phát sinh trực tuyến và 0,08% hồ sơ nộp qua bưu chính), trong đó, 01 hồ sơ được 100% doanh nghiệp lựa chọn nộp trực tuyến qua Cổng Thông tin một cửa quốc gia (chiếm 64,87% hồ sơ phát sinh). Trong số hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận có 99,34% hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí được người dân và doanh nghiệp lựa chọn thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt đối với thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tiêu chuẩn đo lường chất lượng có 100% doanh nghiệp lựa chọn thực hiện thanh toán trực tuyến không sử dụng tiền mặt thông qua Cổng dịch vụ công của tỉnh hoặc quét mã QR trên biên nhận hồ sơ. Bên cạnh đó, đối với các thủ tục hành chính triển khai trực tuyến mức độ 04, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương đã phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh xây dựng e-form, mẫu đơn, tờ khai có điền thông tin để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Về hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ số hóa, hiện nay được nghiên cứu triển

khai tại bộ phận một cửa của Trung tâm Hành chính công, vì vậy, các trang thiết bị phục vụ số hóa ban đầu được sử dụng từ nguồn sẵn có của Trung tâm Hành chính công. Đối với việc số hóa các kết quả giải quyết thủ tục hành chính giai đoạn trước (văn bản giấy còn hiệu lực) sẽ sử dụng các trang thiết bị sẵn có tại cơ quan, đơn vị. Nguồn nhân lực phục vụ số hóa chủ yếu là nhân sự bộ phận một cửa và công chức xử lý, giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng chuyên môn<sup>(7)</sup>. Sở Kế hoạch và Đầu tư phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Bình Dương hoàn thiện quy trình, mẫu tương tác điện tử, tổ chức họp lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan để chính thức triển khai tiếp nhận, giải quyết hồ sơ từ ngày 27/11/2023 trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đối với 04 thủ tục trong lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách<sup>(8)</sup>.

#### **- Một số tồn tại, hạn chế**

*Thứ nhất*, một số quy định về cải cách thủ tục hành chính trên lĩnh vực vẫn là rào cản đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, nhất là thủ tục hành chính trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước; việc giải quyết thủ tục hành chính còn nhiều tầng nấc trung gian, gây chậm trễ, mất nhiều thời gian của doanh nghiệp, người dân; công tác chỉ đạo, điều hành nhiều nơi vẫn theo phương thức truyền thống<sup>(9)</sup>.

Kết quả chỉ số cải cách thủ tục hành chính năm 2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư xếp hạng 16/19 sở, ban, ngành với 79.16 điểm, PAR INDEX 2023 là 79.16%, thuộc nhóm thứ ba, loại khá. So với năm 2022, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã giảm 5.07 điểm từ 84.24 điểm (năm 2022) xuống còn 79.16 điểm (năm 2023). Trong đó, kết quả đạt được theo từng lĩnh vực của Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư: Chỉ số cải cách thể chế đạt 4.75/6 điểm; chỉ số xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số đạt 8,70/9.5 điểm; Chỉ số thành phần “Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông” năm 2023, Sở Kế hoạch và Đầu tư là một trong hai đơn vị đạt giá trị thấp nhất với 28.95%<sup>(10)</sup>.

*Thứ hai*, nhận thức chưa đầy đủ về tính ưu việt của dịch vụ công cung ứng trên môi trường mạng nên số lượng doanh nghiệp ứng dụng công nghệ số để cải tiến, thay đổi quy trình tác nghiệp, nâng cao năng suất chưa nhiều. Đa số người dân chưa có thói quen sử dụng thanh toán điện tử, chưa khai thác triệt để các tiện ích của chính quyền điện tử; chuyển đổi số trong khối doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương diễn ra tương đối chậm, đa số các doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin vào một số khâu rời rạc trong quản lý tác nghiệp nội bộ.

*Thứ ba*, một bộ phận nguồn nhân lực chưa đủ đáp ứng với khối lượng công việc trong quá trình cung ứng dịch vụ công trực tuyến. Trong kỳ báo cáo từ ngày 15/12/2022 đến 05/6/2023, tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của Sở Kế hoạch và Đầu tư tiếp nhận là 39.945 hồ sơ, trong đó: Hồ sơ nhận trực tuyến: 39.056 hồ sơ (chiếm 97.78%); Hồ sơ nhận qua bưu chính: 689 hồ sơ (chiếm 1.72%); Hồ sơ nhận trực tiếp: 200 hồ sơ (chiếm 0.5%). Hồ sơ giải quyết đúng hạn: 38.749 hồ sơ. Hồ sơ chưa giải quyết trong hạn: 1.140 hồ sơ. Trả hồ sơ, bổ sung hồ sơ: 56 hồ sơ. Số lượng hồ sơ 06 tháng đầu năm 2023 tiếp nhận 39.945 hồ sơ, so với 06 tháng đầu năm 2022 tiếp nhận 17.280 hồ sơ, tăng 22.665 hồ sơ. Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện Công văn số 61/SNV-TCBC ngày 10/01/2023 về thông báo biên chế công chức năm 2023 cho Sở Kế hoạch và Đầu tư là 35 biên chế và 01 hợp đồng theo Nghị định số 111/2022NĐ-CP<sup>(11)</sup>.

Như vậy, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận/số lượng biên chế của Sở Kế hoạch và Đầu tư là 39.945 hồ sơ/36 biên chế (bao gồm 01 hợp đồng theo Nghị định số 111/2022 NĐ-CP). Trong vòng 06 tháng đầu năm 2023, mỗi công chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư phải giải quyết hơn 1000 hồ sơ. Có thể thấy, số lượng hồ sơ đăng ký doanh nghiệp hàng năm tăng đáng kể, đòi hỏi đội ngũ công chức, viên chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư phải nỗ lực trong quá trình xử lý công việc nhằm đáp ứng đúng tiến độ phục vụ việc trả kết quả cho doanh nghiệp đúng thời gian quy định. Khối lượng công việc chuyên môn rất nhiều

nhưng nguồn nhân lực không đủ, tính chất công việc ngày càng phức tạp, xuất hiện nhiều doanh nghiệp núp bóng, nhập cảnh trái phép, lừa đảo chiếm đoạt tài sản, tranh chấp, tẩu tán tài sản... Đây là công việc đòi hỏi công chức phải đầu tư thời gian để tìm hiểu, nghiên cứu hồ sơ theo quy định pháp luật, một số hồ sơ phải xin ý kiến của Ủy ban nhân dân tỉnh và các sở, ban, ngành, địa phương có liên quan để xử lý<sup>(12)</sup>.

*Thứ tư*, hệ thống hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin chưa đáp ứng yêu cầu của giai đoạn hiện tại. Việc khai thác, sử dụng hệ thống thông tin đăng ký doanh nghiệp quốc gia còn một số khó khăn, hạn chế, đôi khi còn xảy ra tình trạng lỗi hệ thống, lỗi thuế trong quá trình trao đổi thông tin, gây ảnh hưởng tới việc cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp và khó khăn cho người dân khi liên hệ với cơ quan thuế; mặt khác, một số hồ sơ không có trên hệ thống (hồ sơ trong nước và hồ sơ FDI, do doanh nghiệp hoạt động trước khi hệ thống vận hành nên chưa thực hiện thủ tục đăng ký thay đổi hoặc chưa thực hiện thủ tục tách giấy chứng nhận đầu tư)<sup>(13)</sup>.

Đa số các doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin vào một số khâu rời rạc trong quản lý tác nghiệp nội bộ<sup>(14)</sup>. Rất ít doanh nghiệp sử dụng các phần mềm quản lý xuyên suốt hoạt động sản xuất, cung cấp dịch vụ và các công cụ hỗ trợ ra quyết định kinh doanh (phân tích, thống kê, dự báo...). Nhiều hoạt động lập kế hoạch sản xuất, theo dõi ghi nhận hồ sơ trong quá trình sản xuất vẫn phải làm excel hoặc biểu mẫu giấy. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch điện tử chưa cao, chưa sử dụng các phương thức ký kết hợp đồng điện tử. Tỷ lệ doanh nghiệp cung cấp phương thức giao dịch điện tử trên địa bàn thấp<sup>(15)</sup>.

Hiện tại, dữ liệu đăng ký kinh doanh đã được kết nối vào Cổng dịch vụ công của Tỉnh. Dữ liệu đã được chia sẻ để người dân, doanh nghiệp thuận tiện trong việc thực hiện các thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công của tỉnh (khi người dân, doanh nghiệp nhập mã số doanh nghiệp, các thông tin của doanh nghiệp sẽ được

trích xuất và tự động điền vào các biểu mẫu). Tuy nhiên, dữ liệu trích xuất chưa được rà soát, kiểm tra do Sở Kế hoạch và Đầu tư chưa được cung cấp tài khoản tham gia thí điểm phần mềm một cửa của tỉnh, đồng thời dữ liệu chưa được trích xuất để thực hiện các báo cáo giải quyết thủ tục hành chính<sup>(16)</sup>.

### **3. Giải pháp tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương**

*Một là*, rà soát, hoàn thiện quy định của pháp luật liên quan tới cung ứng dịch vụ công trực tuyến. Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần kịp thời công bố và công khai các thủ tục hành chính mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ khi các văn bản quy phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, trên cơ sở đó địa phương tiến hành công bố danh mục và bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương chính xác, kịp thời. Sở Kế hoạch và Đầu tư cần tiếp tục rà soát, đánh giá và đề xuất phương án đơn giản quy trình thực hiện, giảm thời gian giải quyết dịch vụ công trực tuyến; xây dựng chính sách hỗ trợ phí, lệ phí cho người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện giải quyết dịch vụ công trực tuyến. Bảo đảm người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và thực hiện quy trình giải quyết dịch vụ công trực tuyến, nhằm đơn giản thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức cho người dân và doanh nghiệp.

*Hai là*, nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp thông qua tăng cường truyền thông và tuyên truyền hiệu quả về dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ lợi ích từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Tích cực tuyên truyền trên mạng xã hội facebook, zalo...; Tổ công nghệ số cộng đồng đến từng khu phố, cụm công nghiệp để hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến từng hộ gia đình. Xây dựng chuyên mục, tin, bài, phim ngắn, video clip, thông tin dưới dạng infographic để hướng dẫn

người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến nhằm tuyên truyền về lợi ích, hiệu quả của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các nền tảng mạng xã hội.

*Ba là*, tăng cường nguồn nhân lực phục vụ cung ứng dịch vụ công trực tuyến, bổ sung cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Sở Kế hoạch và Đầu tư bảo đảm đủ số lượng, đáp ứng đúng yêu cầu, nhiệm vụ; tổ chức tập huấn kiến thức chuyên môn và kỹ năng liên quan đến công tác giải quyết hồ sơ thông qua dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; tạo điều kiện cho đội ngũ cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin được học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản lý, chuyên môn, nghiệp vụ, đào tạo chuyên sâu về công nghệ thông tin; quản trị cơ sở dữ liệu; kỹ năng ứng phó khi xảy ra sự cố; kỹ năng quản trị mạng, bảo mật và an toàn thông tin, chống thất thoát dữ liệu. Tổ chức các lớp tập huấn ứng dụng phần mềm mới trên Cổng dịch vụ công quốc gia, số hóa hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính; giải quyết hồ sơ trực tuyến cho các chuyên viên phụ trách lĩnh vực cải cách hành chính các cơ quan một cửa,... cung cấp kiến thức về tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm mới, thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp lập tài khoản trên cổng dịch vụ công quốc gia, nộp hồ sơ trực tuyến, nộp phí điện tử,...

*Bốn là*, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, bảo đảm an toàn, thiết thực trong quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Để thực hiện việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số một cách đồng bộ cho người dân và doanh nghiệp cần có sự chung tay của Nhà nước và doanh nghiệp thông qua các hoạt động như: hỗ trợ kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, internet cho người dân; hỗ trợ máy tính; điểm truy cập internet công cộng; hệ

thống mạng internet miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ. Hợp tác với các doanh nghiệp viễn thông, Bưu điện tỉnh, Ngân hàng thương mại hỗ trợ triển khai dịch vụ công trực tuyến, như nộp hồ sơ, chuyển trả kết quả qua Bưu chính công ích, mở tài khoản và thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến □

(1) Khoản 5 Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính Phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng

(2) *Bình Dương: Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực đầu tư được thực hiện*, <https://baoxaydung.com.vn>, ngày 28/11/2023

(3), (5), (6), (11) và (16) Báo cáo số 159/BC-SKHĐT ngày 09/6/2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương về tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính 06 tháng năm 2023

(4) “3 tăng cường”, “5 đẩy mạnh” trong chuyển đổi số, <https://haugiang.baohiemxahoi.gov.vn>, ngày 10/5/2024

(7) Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo Quyết định số 3287/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương

(8) <https://baoxaydung.com.vn/binh-duong-dich-vu-cong-truc-tuyen-trong-linh-vuc-dau-tu-duoc-thuc-hien-365396.html>, ngày 28/11/2023

(9) Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 19/5/2022 của Tỉnh uỷ Bình Dương về chuyển đổi số tỉnh Bình Dương đến năm 2024, định hướng đến năm 2030

(10) Báo cáo số 49/BC-HĐĐG ngày 22/4/2024 của Hội đồng đánh giá chỉ số cải cách hành chính tỉnh Bình Dương Tóm tắt kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Bình Dương (Tài liệu tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2023)

(12) và (13) Báo cáo số 375/BC-SKHĐT ngày 15/12/2022 của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2022

(14) Thứ tự các phần mềm được ứng dụng (giảm dần) gồm: Quản lý kế toán, xuất hóa đơn điện tử, nộp báo cáo thuế (có ký số) qua mạng (do yêu cầu của ngành thuế); Quản lý hồ sơ nhân sự bằng phần mềm, quản lý chăm công bằng máy quét vân tay; Quản lý an ninh bằng camera quan sát; Quản lý kho hàng, kho vật tư; Quản lý khách hàng, hợp đồng

(15) 526 doanh nghiệp có đăng ký thông tin giao dịch thương mại điện tử/49.167 doanh nghiệp