

Tình hình và giải pháp cung cấp dịch vụ công theo Đề án 06 đáp ứng yêu cầu lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm
(Tham luận của Bộ trưởng, Chủ nhiệm VPCP tại Hội nghị sơ kết triển khai Đề án 06 và tổng kết hoạt động của Ủy ban chuyển đổi số quốc gia năm 2022)

Kính thưa:

- Đ/c Phạm Minh Chính, Ủy viên Bộ Chính trị, Thủ tướng Chính phủ;
- Đ/c Vũ Đức Đam, Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Thưa toàn thể Hội nghị.

1. Về thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao:

- Triển khai Đề án 06: Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã giao **225 nhiệm vụ**, trong đó: **59 nhiệm vụ đã hoàn thành; 166 nhiệm vụ đang triển khai.**

- Hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số: Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban đã giao **56 nhiệm vụ** cụ thể cho các bộ, ngành, địa phương tại phiên họp thứ 2 và thứ 3 của Ủy ban. Đến nay, **45 nhiệm vụ** đã cơ bản hoàn thành, còn **11 nhiệm vụ đang triển khai.**

2. Về ứng dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Đây là một nhiệm vụ rất quan trọng, giúp người dân được thụ hưởng ngay kết quả của Đề án 06. **Chẳng hạn**, với việc xác thực, đồng bộ dữ liệu dân cư với hơn **68** triệu dữ liệu về bảo hiểm xã hội; **26** triệu dữ liệu giáo viên, học sinh; **28** triệu dữ liệu thuế, đã giúp người dân không phải thực hiện thủ tục điều chỉnh, thay đổi thông tin cá nhân, mà được các hệ thống tự động điều chỉnh. Hay việc tích hợp và khám chữa bệnh sử dụng thẻ căn cước công dân thay thẻ bảo hiểm y tế, giúp giảm giấy tờ tùy thân.

Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến đạt được kết quả quan trọng, trong đó 25/25 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu của Đề án đã cơ bản hoàn thành. **Trong đó**, Văn phòng Chính phủ đã cùng với Bộ Công an, Bộ Tư pháp, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam đổi mới quy trình; Bộ Công an đã xây dựng phần mềm liên thông, đưa vào cung cấp trực tuyến 02 nhóm dịch vụ công liên quan đến khai sinh, khai tử, đăng ký, xóa hộ khẩu thường trú, hỗ trợ mai táng phí (**đăng ký khai sinh – đăng ký thường trú – cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ và đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú – trợ cấp mai táng phí giúp cắt giảm tối thiểu 9 loại giấy tờ, người dân chỉ khai báo thông tin một lần giải quyết được 3 thủ tục hành chính**) đã cắt giảm thời gian thực hiện từ 14-15 ngày xuống còn 3 ngày làm việc (**hiện đang thí điểm ở TP Hà Nội, Hà Nam, dự kiến triển khai toàn quốc từ quý I/2023**).

Hay đối với thủ tục Đăng ký dự thi tốt nghiệp THPT quốc gia và xét tuyển đại học, cao đẳng, lần đầu tiên được thực hiện khai thác dữ liệu dân cư

phục vụ cho việc đăng ký thi và thực hiện nộp lệ phí, xét tuyển trực tuyến đối với hơn 3 triệu nguyện vọng của thí sinh.

Một ví dụ khác là việc đăng ký, cấp biển số xe, bên cạnh việc đẩy mạnh phân cấp thẩm quyền giải quyết thì thông qua kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa dân cư, đăng kiểm, thuế, hải quan, ngân hàng giúp bãi bỏ thủ tục xác nhận nguồn gốc xe đối với xe nhập khẩu, cũng như cắt giảm các giấy tờ, giảm thời gian đi lại của người dân,...

Bên cạnh kết quả đã đạt được, việc cung cấp dịch vụ công cũng còn nhiều tồn tại, hạn chế. Thời gian qua, chúng ta mới chỉ tập trung đẩy mạnh về mặt số lượng, mà chưa thật sự quan tâm về chất lượng. Hiện nay, đã có 4.290 dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (chiếm 66% số lượng thủ tục hành chính). Tuy nhiên số lượng dịch vụ công trực tuyến được sử dụng còn thấp (25,6%). **Nguyên nhân** có cả khách quan và chủ quan, trong đó chủ quan là chủ yếu, cụ thể là:

(1) Một số cơ quan, đơn vị **chưa quán triệt nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm** trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

(2) Việc số hóa, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công bảo đảm nguyên tắc người dân chỉ cung cấp thông tin một lần **vẫn còn chậm**, còn tình trạng “cát cứ” thông tin, lợi ích ngành, lợi ích cục bộ.

(3) **Hạ tầng công nghệ thông tin** của một số bộ, ngành, địa phương **còn chưa đáp ứng được yêu cầu** (Theo báo cáo, hiện còn khoảng 33 địa phương, 10 bộ, ngành chưa đảm bảo yêu cầu để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư).

(4) **Công tác tuyên truyền, hỗ trợ** người dân còn hạn chế, chưa có giải pháp hiệu quả giúp nâng cao kỹ năng số cho người dân.

Để công tác chuyển đổi số trong phục vụ người dân, doanh nghiệp nói chung, cung cấp dịch vụ công nói riêng thời gian tới đi vào thực chất, hiệu quả, đề nghị cần tập trung vào một số giải pháp trọng tâm sau đây:

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cần phải chuyển từ số lượng sang chất lượng. Theo đó, cần phải tập trung rà soát, đổi mới, hoàn thiện quy trình các dịch vụ công trực tuyến bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm. Chúng ta cần lựa chọn những nhóm thủ tục hành chính gắn trực tiếp với người dân, doanh nghiệp để tập trung triển khai thực chất, thuận lợi, kịp thời, hiệu quả, trong đó cũng cần thay đổi tư duy từ “làm thay, làm hộ” người dân, doanh nghiệp, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp để người dân, doanh nghiệp chủ động thực hiện dịch vụ trực tuyến, mới bảo đảm tính bền vững, hiệu quả (Theo kết quả đánh giá của Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành trên Cổng dịch vụ công quốc gia, hiện nay, tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến của địa phương khoảng 33%, bộ ngành khoảng 56%, nhưng

chỉ khoảng 10% trực tuyến mức độ 4, còn lại hơn 20% ở địa phương là làm hộ hoặc hỗ trợ người dân để đủ chỉ tiêu, hơn 40% của bộ, ngành, doanh nghiệp vẫn phải mang hồ sơ giấy đến nộp và nhận kết quả trực tiếp).

Đồng thời, phải tiếp tục đổi mới việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa các cấp trở thành trung tâm phục vụ người dân, doanh nghiệp, tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến nhằm thay đổi thói quen sử dụng hồ sơ giấy, hình thành công dân số, xã hội số, nhất là các đối tượng yếu thế, người già, người dân tộc thiểu số, các nhóm đối tượng có trình độ công nghệ thông tin hạn chế.

2. Các bộ, ngành, địa phương cần sớm nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin theo hướng dẫn tại văn bản số 1552/BTTTT-THH ngày 26/4/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông, để hoàn thành việc kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, đáp ứng yêu cầu phục vụ số hóa, lưu trữ dữ liệu. Đây là điều kiện tiên quyết để bảo đảm việc triển khai thành công Đề án 06 (*Nếu triển khai chậm thì có thể ảnh hưởng đến việc triển khai một số quy định tại luật cư trú như bỏ sổ hộ khẩu giấy từ 01/01/2023*).

3. Đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, gắn số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, trong quá trình giải quyết thủ tục cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, bảo đảm người dân, doanh nghiệp chỉ phải cung cấp thông tin một lần trong giao dịch với cơ quan nhà nước.

4. Tăng cường vai trò của các bộ, ngành trong việc chủ động hướng dẫn, tổ chức triển khai số hóa, làm sạch, đồng bộ, chia sẻ dữ liệu, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc ngành, lĩnh vực quản lý nhằm đảm bảo tính thống nhất, hiệu quả từ trung ương đến địa phương.

5. Thực hiện chỉ đạo, điều hành và đánh giá, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp dựa trên dữ liệu, thời gian thực theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, bảo đảm công khai, minh bạch, cá thể hóa trách nhiệm, đề cao vai trò người đứng đầu, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính.

6. Tuyên truyền, hỗ trợ người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trong đó cần phát huy vai trò của các Tổ chuyển đổi số cộng đồng, Đoàn Thanh niên,... trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nâng cao kỹ năng số và chủ động thực hiện có hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến./.