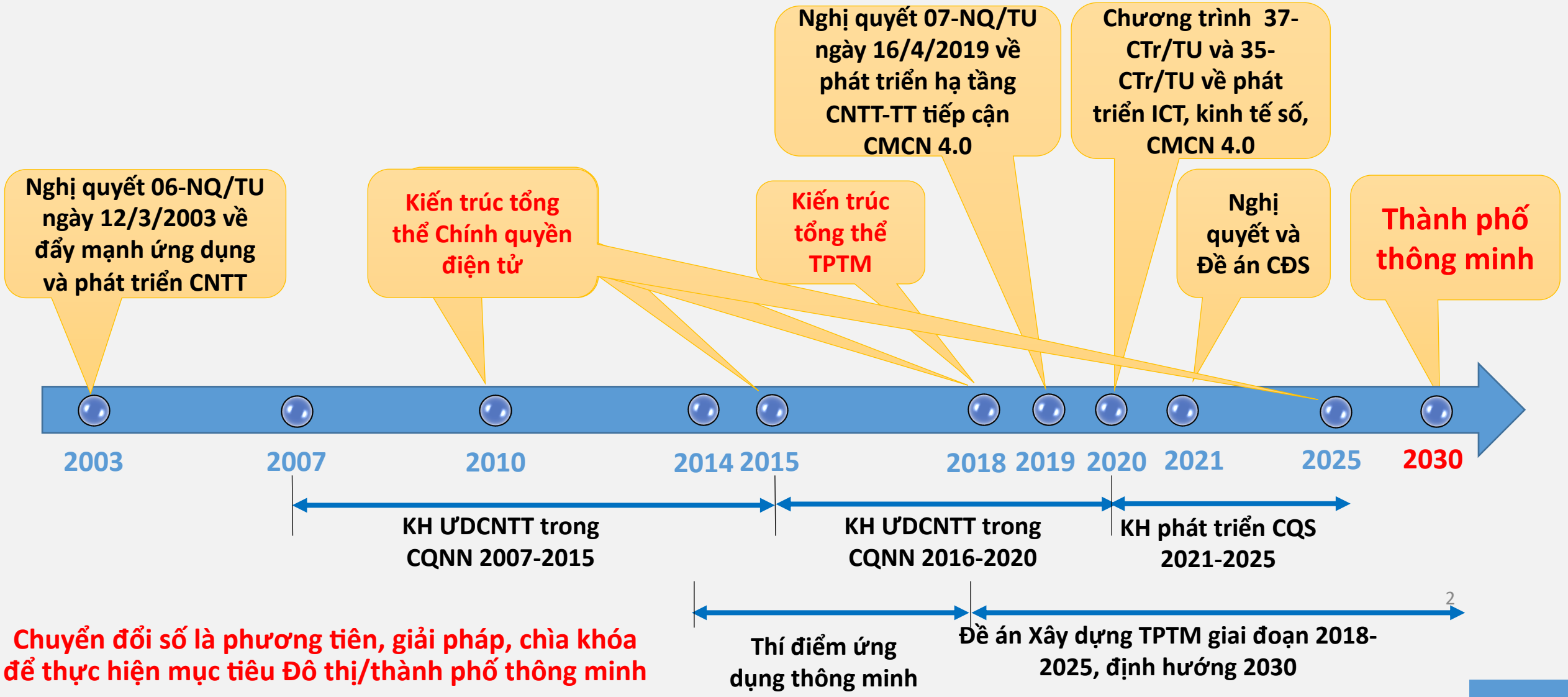
KINH NGHIỆM KHAI THÁC DỮ LIỆU PHỤC VỤ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI ĐÀ NẴNG

Thái Thanh Hải
Trưởng Phòng Công nghệ thông tin
Sở Thông tin và Truyền thông TP. Đà Nẵng

QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG THÀNH PHỐ THÔNG MINH VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ



Chuyển đổi số là phương tiện, giải pháp, chìa khóa để thực hiện mục tiêu Đô thị/thành phố thông minh

QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CÔNG

Từ 2010: Phân tán

Các DVC triển khai riêng lẻ trên website của mỗi sở, ngành, địa phương

Từ 2014: Vừa tập trung, vừa phân tán

Từ khi đưa vào sử dụng HTTT CQĐT thành phố

→ Quy hoạch lại việc phát triển các DVC mới theo hướng tập trung dựa trên eGov Platform và các CSDL dùng chung

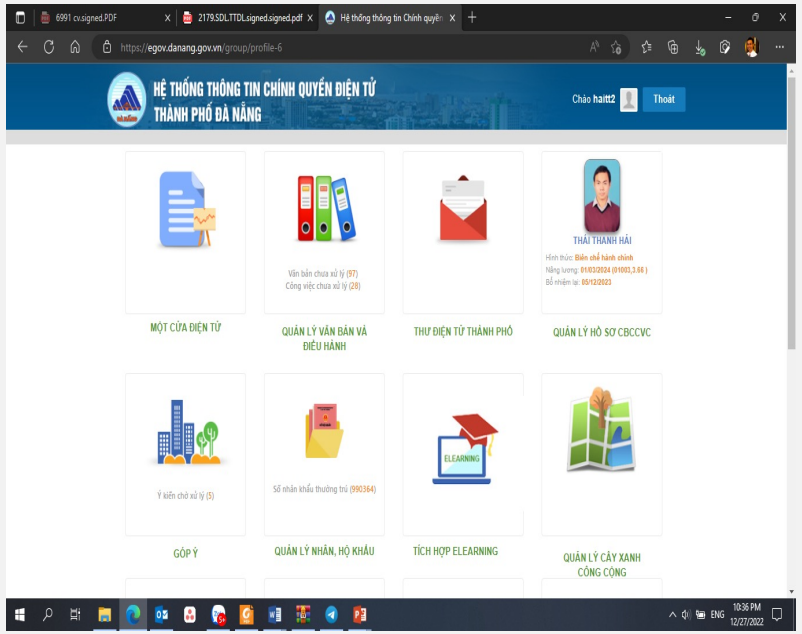
Từ 2018: Nền tảng tập trung

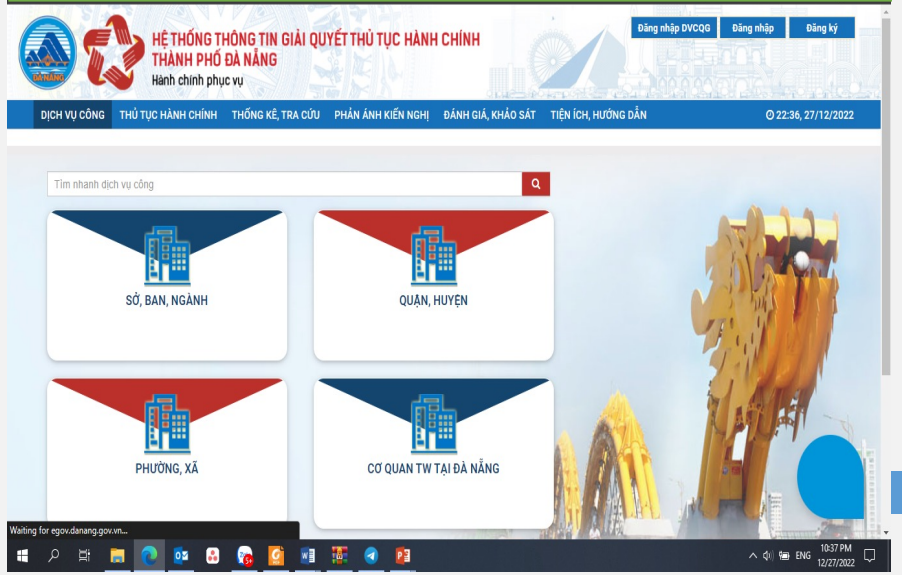
→ Kiến trúc TPTM (2018): Dịch vụ công thông minh là 01/16 lĩnh vực ưu tiên

→ 2019: Đưa vào sử dụng nền tảng lõi Cổng Dịch vụ công tập trung toàn thành phố

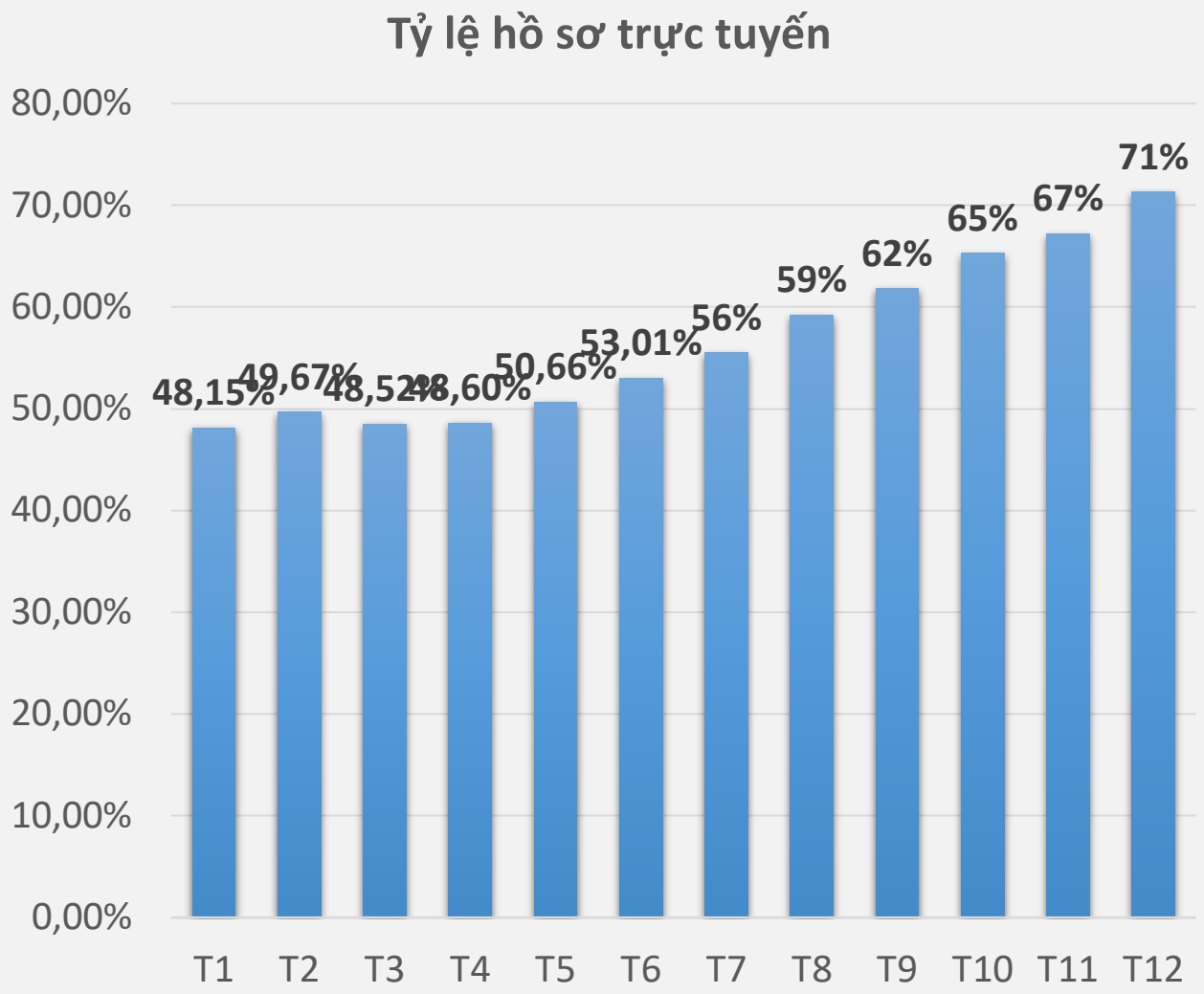
→ Bắt đầu triển khai theo hướng dich vụ số

→ 2022: Bổ sung dịch vụ ngoài một cửa và dịch vụ sự nghiệp công





KẾT QUẢ TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG



→ Từ cuối năm 2021, **100%** dịch vụ công đủ điều kiện triển khai trực tuyến mức 4

→ **91%** dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ (vượt chỉ tiêu QG là 80% và chỉ tiêu TP là 85%)

→ **71%** hồ sơ trực tuyến (vượt chỉ tiêu QG là 50% và chỉ tiêu TP là 65%)

→ Triển khai **17** dịch vụ ngoài một cửa và **05** dịch vụ sự nghiệp công (đấu nối chiếu sáng công cộng; di dời cây xanh; bó vỉa; thuê chung cư;...) lên Cổng Dịch vụ công

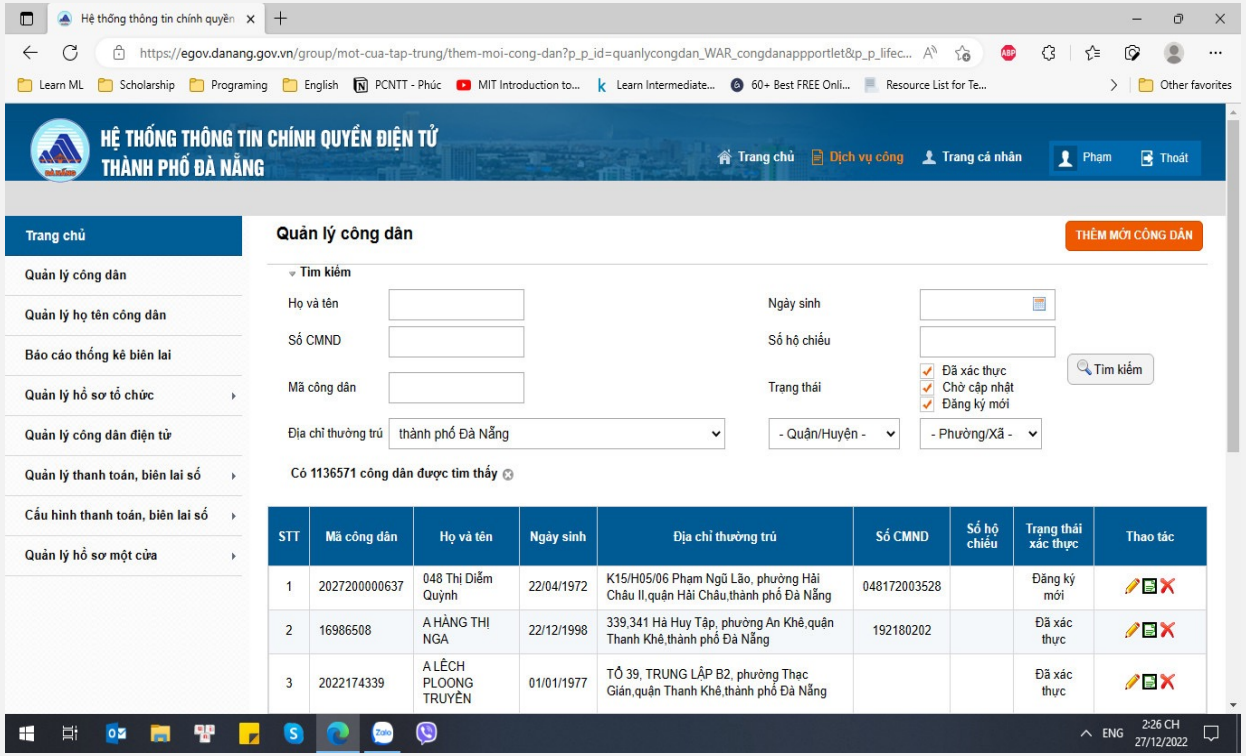
CÁCH LÀM: SỬ DỤNG DỮ LIỆU TRONG TẠO LẬP CÔNG DÂN ĐIỆN TỬ VÀ THAY THẾ THÀNH PHẦN HỒ SƠ

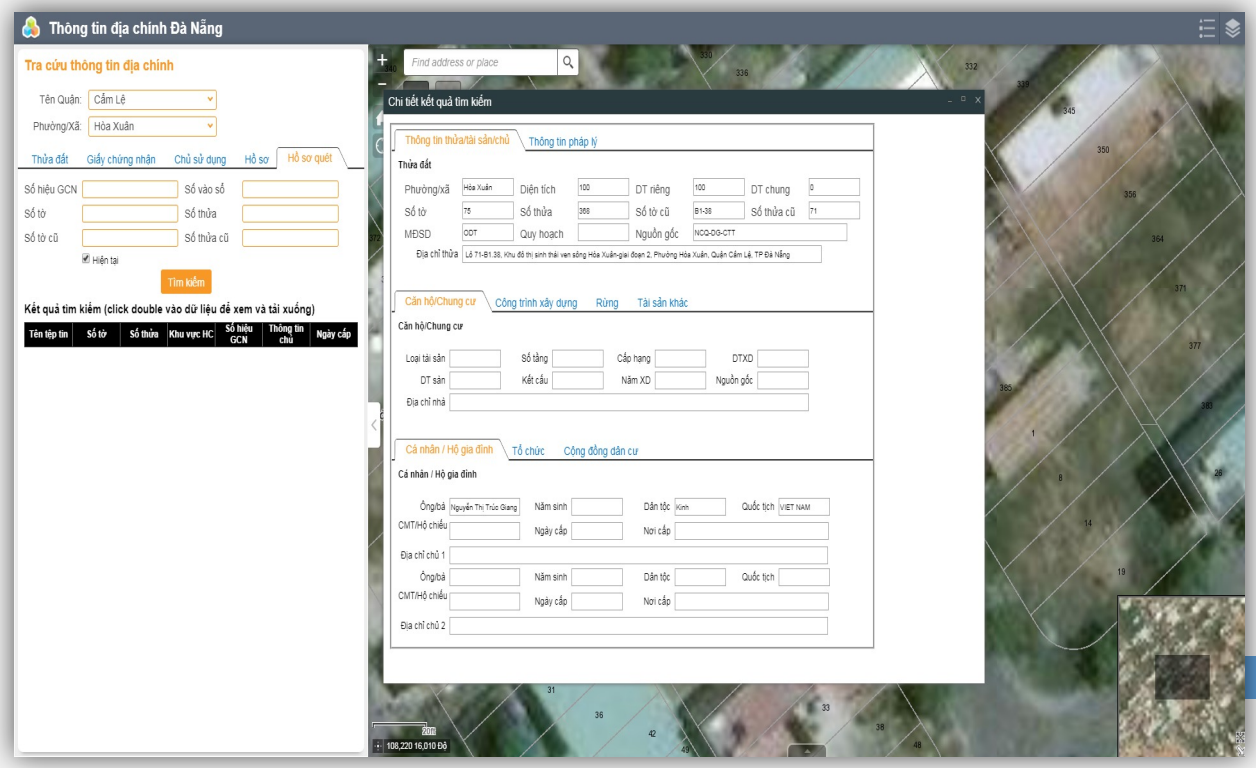
→ Từ những năm 2010 đã bắt đầu xây dựng, từng bước hoàn thiện các CSDL nền dùng chung (công dân, nhân hộ khẩu, doanh nghiệp, thủ tục hành chính, đất đai,...)

→ Năm 2018 bắt đầu thí điểm sử dụng CSDL đất đai thay thế GCN QSDĐ khi làm TTHC

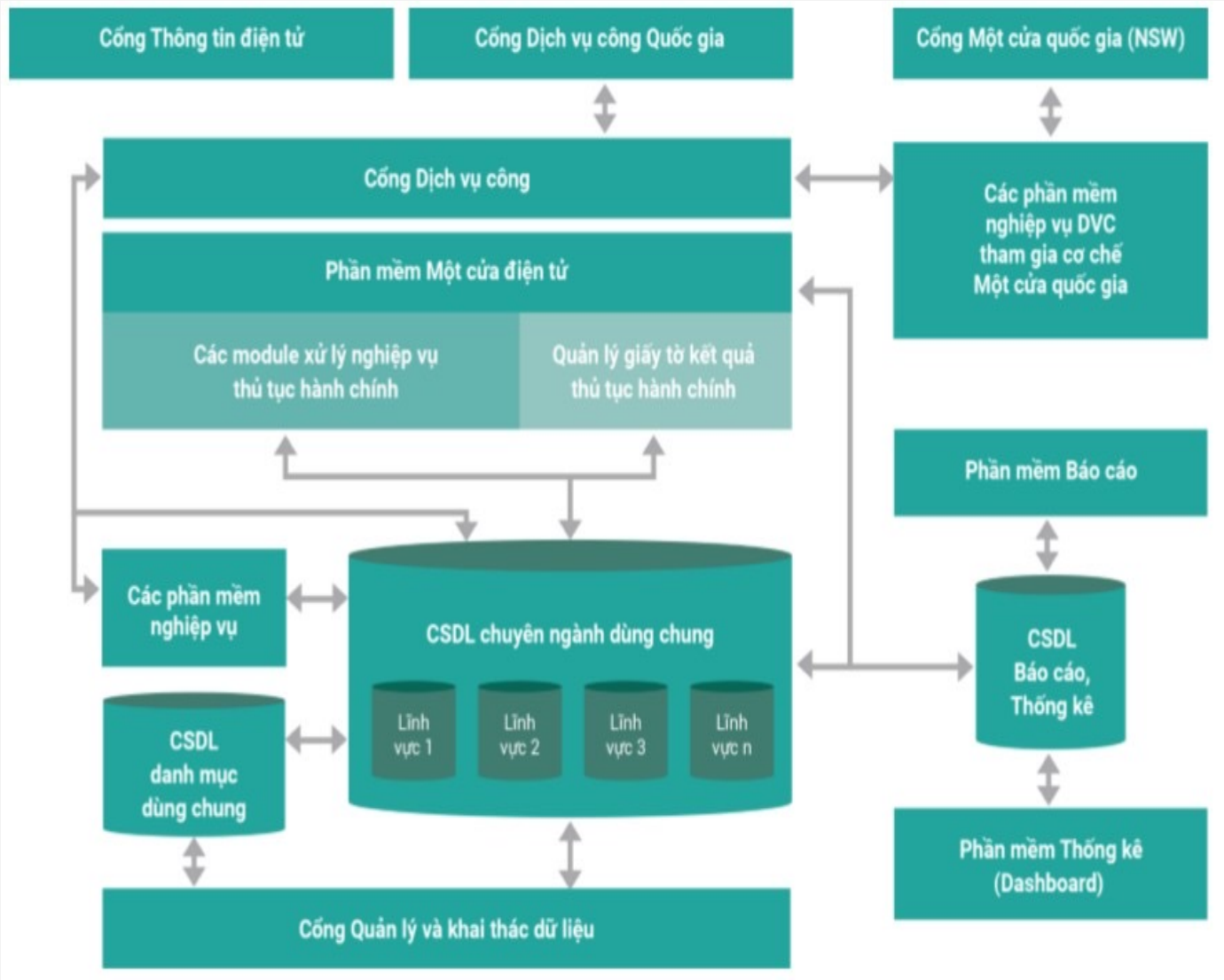
→ Năm 2019 bắt đầu thí điểm sử dụng CSDL nhân hộ khẩu, công dân thay thế sổ hộ khẩu, CMND

→ Năm 2021 bắt đầu thí điểm sử dụng CSDL doanh nghiệp, hộ kinh doanh cá thể thay thế GCN ĐKKD





CÁCH LÀM: SỬ DỤNG DỮ LIỆU TRONG XỬ LÝ HỒ SƠ TTHC



→ Từ năm 2018, mỗi sở, ngành, quận huyện bắt đầu xây dựng CSDL và Phần mềm QLNN chuyên ngành

→ Phần mềm mô phỏng, tin học hóa toàn bộ hoạt động QLNN; xử lý nghiệp vụ TTHC

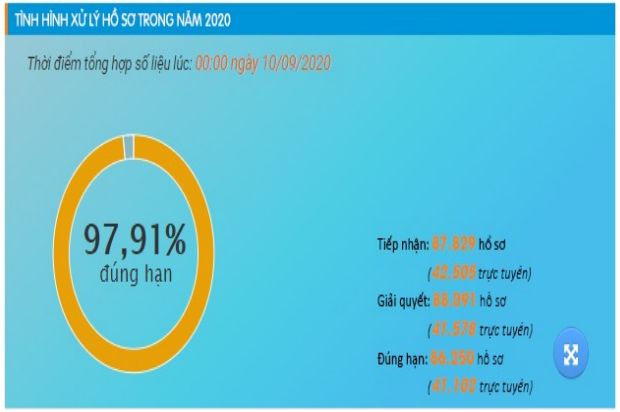
- Tiếp nhận hồ sơ từ PM MCĐT để xử lý trực tuyến; quản lý dữ liệu trong quá trình xử lý hồ sơ → Hình thành CSDL chuyên ngành
- Đồng bộ kết quả TTHC → Hình thành CSDL kết quả TTHC

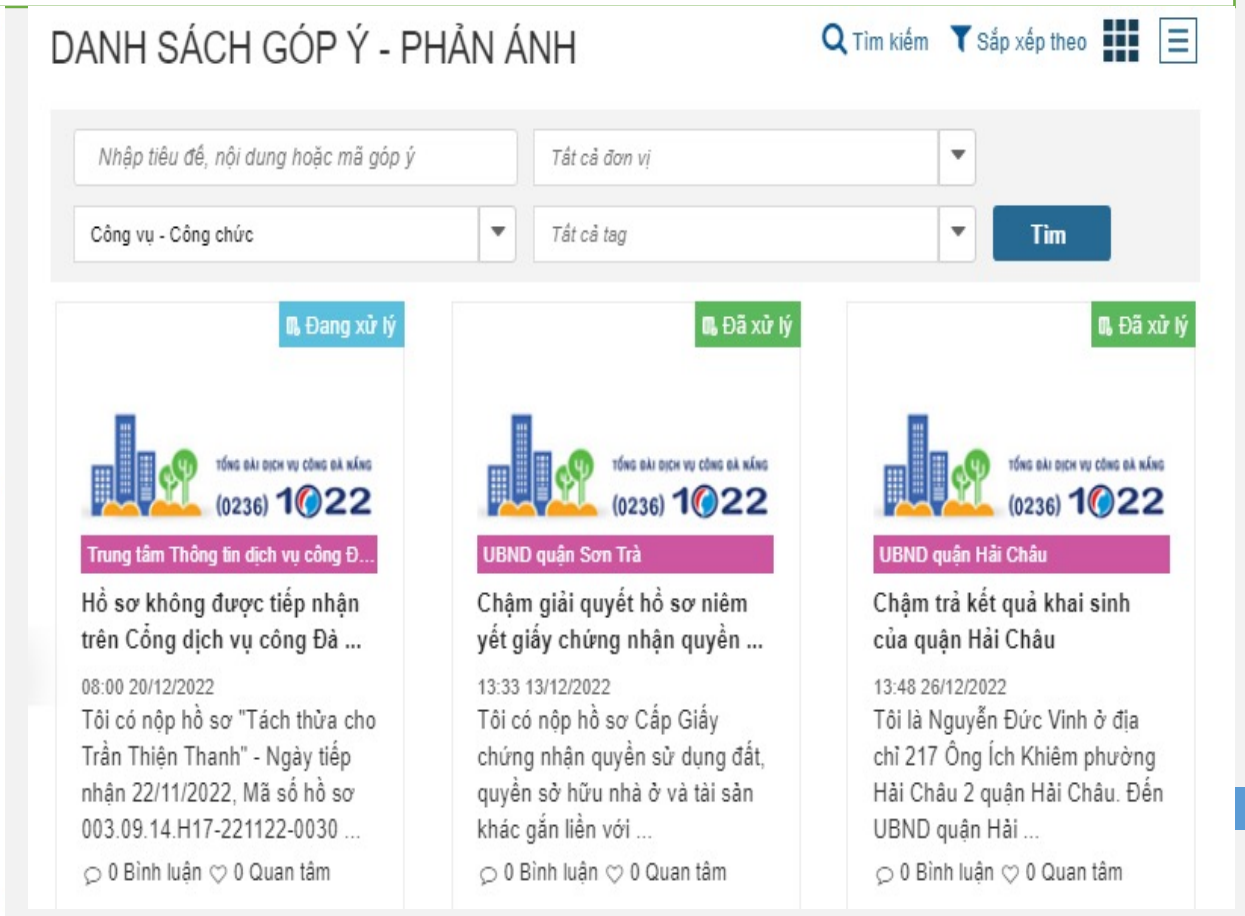
→ Phục vụ công tác QLNN; thủ tục cấp đổi, cấp lại kết quả TTHC có thể thực hiện trong ngày (giáo dục, giao thông, du lịch,...)

CÁCH LÀM: GIÁM SÁT, CHỈ ĐẠO, CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG

→ Giám sát tình hình xử lý hồ sơ dịch vụ công; nhắn tin SMS tự động báo hồ sơ trễ hạn; định kỳ tổng hợp báo cáo Lãnh đạo TP (trực tuyến/trực tiếp; quá hạn/trễ hạn;...)

→ Giám sát tình hình xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân về công chức - công vụ; cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công

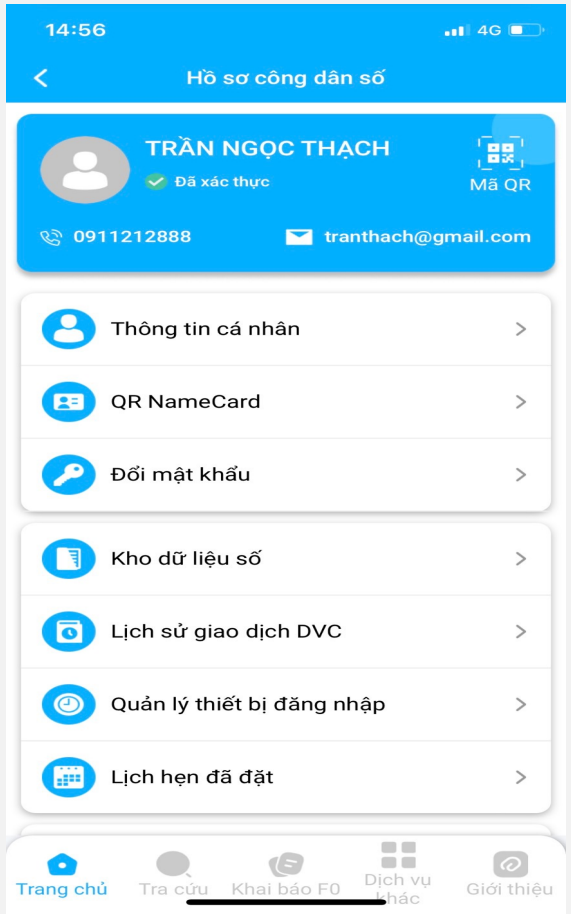


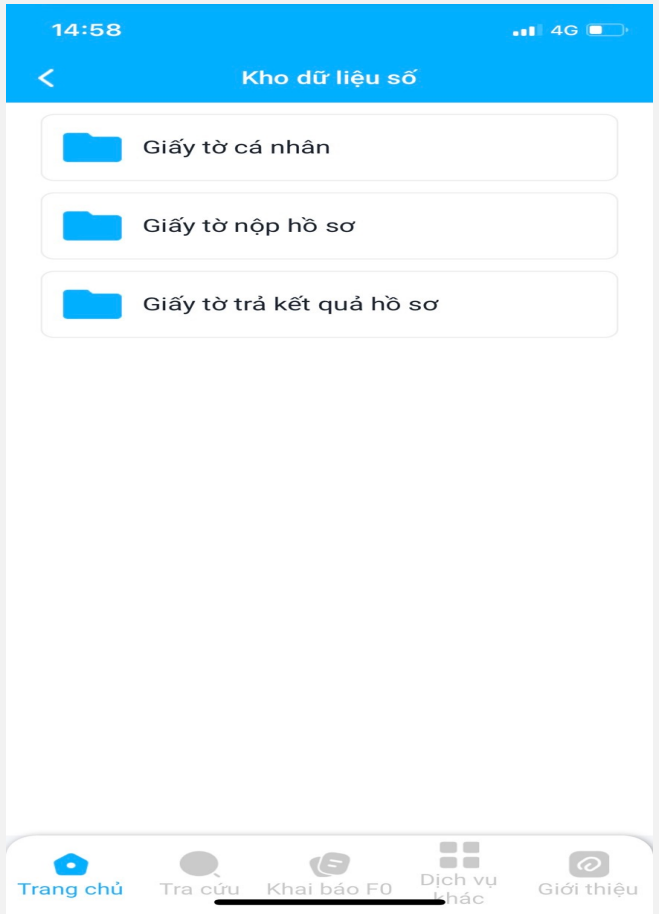


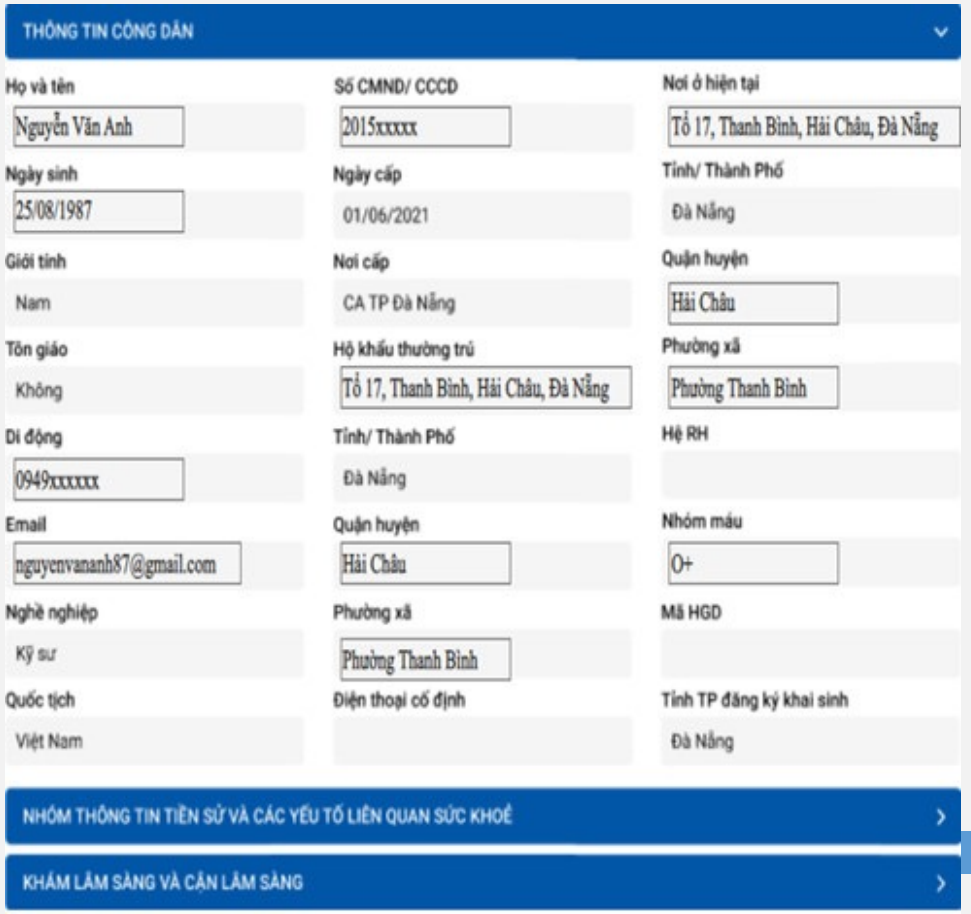
CÁCH LÀM: LÀM GIÀU DỮ LIỆU CÔNG DÂN VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ MỚI

→ Phát triển Nền tảng công dân số, mỗi người dân có 01 mã QR duy nhất và 01 Kho dữ liệu số

→ Người dân thuận lợi sử dụng (lại) thông tin/dữ liệu của mình và có thể sử dụng tất cả các dịch vụ số, tiện ích số; cũng như tương tác hai chiều với chính quyền

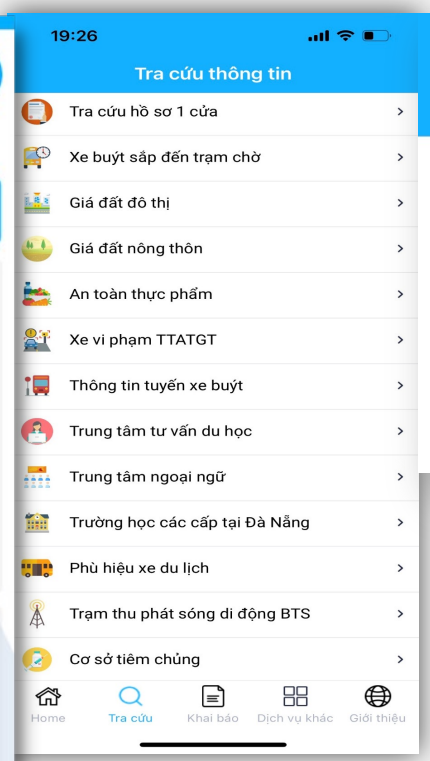


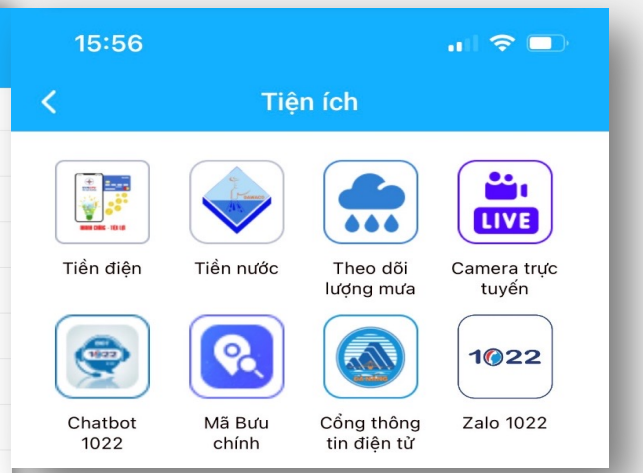




CÁCH LÀM: LÀM GIÀU DỮ LIỆU CÔNG DÂN VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ MỚI

Ứng dung tích hợp đa dịch vụ, tiện ích Danang SmartCity





- Hơn 1,2 triệu lượt tải (>dân số Đà Nẵng)
- Hơn 20.000 lượt truy cập và tra cứu
- Hơn 800 tin bài
- Gần 8 triệu lượt xem tin bài

- Cung cấp các tiện ích, dịch vụ như: Tra cứu giá đất, tra cứu thông tin xe vi phạm giao thông, tìm kiếm các bãi đỗ xe và các tuyến đường cấm đỗ xe theo dõi lượng mưa theo thời gian thực…
- Cho phép người dân đăng ký nhận giấy nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội trực tuyến, tra cứu thông tin cơ sở được cấp giấy chứng nhận an toàn thực phẩm, tra cứu thông tin các tuyến xe buýt công cộng, tra cứu thông tin các cơ sở tiêm chủng…
- Tra cứu và thanh toán tiền điện, tiền nước, phí [redacted] môi trường…

- **Tích hợp, triển khai nhanh các ứng dụng COVID NĂM 2021**
- Giấy đi đường QR (trực tuyến toàn trình, 100%)
- Thẻ đi chợ QR
- Khai báo, điều trị, nhận kết quả trực tuyến F0 tại nhà/khách sạn,..

ĐỀ XUẤT

1. Kính đề xuất các Bộ, ngành Trung ương sớm hoàn thiện các CSDL quốc gia (đất đai,...) và chia sẻ lại cho địa phương (dưới dạng dịch vụ API) để phục vụ xử lý TTHC, cung cấp dịch vụ công, đơn giản hóa TTHC

2. Khi sử dụng dữ liệu từ các CSDL của Bộ, ngành Trung ương chia sẻ để thực hiện xử lý TTHC → Chưa có biện pháp lưu trữ tài liệu/hình ảnh đối với dữ liệu được cung cấp/sử dụng → Rủi ro pháp lý do một số trường thông tin, dữ liệu có tính biến động theo thời gian

=> Đề xuất bổ sung tệp tin được ký số của dữ liệu cung cấp để phục vụ lưu trữ

3. Việc số hóa thành phần hồ sơ TTHC cần có hướng dẫn cụ thể, nhất là các thành phần hồ sơ có dung lượng lớn như bản vẽ xây dựng

4. Hồ sơ người dân nộp lên hầu như chỉ quét, scan; chưa có ký số, chưa đảm bảo tính pháp lý

=> Đề xuất có giải pháp phổ cập chữ ký số cá nhân cho người dân; từ đó mới thúc đẩy tăng trưởng nhanh hồ sơ trực tuyến

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

Thái Thanh Hải
Trưởng Phòng Công nghệ thông tin
Sở Thông tin và Truyền thông TP. Đà Nẵng