

BÁO CÁO

Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Đà Nẵng

(tại Hội nghị chuyên đề Ủy ban quốc gia chuyển đổi số về nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến)

I. VỀ CHỦ TRƯỞNG, KẾ HOẠCH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về chủ trương, chỉ đạo, điều hành

Nghị quyết số 43-NQ/TW ngày 24/01/2019 của Bộ Chính trị đặt mục tiêu đến năm 2030, Đà Nẵng “*Hoàn thành xây dựng đô thị thông minh, kết nối đồng bộ với các mạng lưới đô thị thông minh trong nước và khu vực ASEAN*”. Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố đã ban hành Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 17/6/2021 về chuyển đổi số trên địa bàn thành phố đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; trong đó: Xác định chuyển đổi số là “*động lực mới*”, là “*chìa khóa*” để giải quyết các điểm nghẽn trong phát triển thành phố; cả các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống chính trị tham gia triển khai chuyển đổi số; không chỉ “*chính phủ*”, “*chính quyền*”; triển khai áp dụng công nghệ số, dữ liệu số để đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động lãnh đạo, quản lý, điều hành của cơ quan Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội; phát triển mạnh kinh tế số, tạo nền tảng thúc đẩy phát triển các ngành, lĩnh vực mới.

Về phạm vi, lĩnh vực ưu tiên triển khai ngoài theo Chương trình chuyển đổi số quốc gia (Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 và các văn bản liên quan); còn mang tính đặc thù của riêng Thành phố như: dịch vụ sự nghiệp công do các đơn vị sự nghiệp, doanh nghiệp nhà nước cung cấp trên địa bàn thành phố (không chỉ dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước), lĩnh vực du lịch, an toàn thực phẩm và tài chính số (Fintech).

Hàng năm, UBND thành phố có sơ kết triển khai Đề án chuyển đổi số, báo cáo Hội đồng nhân dân thành phố thẩm tra, báo cáo Ban Thường vụ Thành ủy tổ chức hội nghị chuyên đề và có thông báo chỉ đạo để triển khai hiệu quả hơn.

Đặc biệt là chủ trương kế thừa kinh nghiệm triển khai trong phòng chống dịch COVID-19 (Tại Thông báo số 354-TB/TU ngày 22/9/2022 về kết luận của Ban Thường vụ Thành ủy đánh giá kết quả 01 năm triển khai Nghị quyết số 05-NQ/TU) trong đó yêu cầu “*Sử dụng, khai thác hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (DVCTT), đặc biệt phát huy biện pháp, cách thức triển khai cung cấp dịch vụ, thông tin qua điện thoại di động (Nền tảng Đà Nẵng Smart City) và mã QR như đã triển khai trong phòng chống dịch COVID-19*”.

2. Kế hoạch, các chỉ tiêu triển khai liên quan đến dịch vụ công (DVC)

Hàng năm, thành phố ban hành kế hoạch triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số, trong đó đưa ra nhiều chỉ tiêu cụ thể trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Năm 2024, nhóm chỉ tiêu phát triển Chính quyền số có 12/20 chỉ tiêu về DVCTT. trong đó, 5/12 chỉ tiêu riêng của thành phố và 05 chỉ tiêu liên quan đến sử dụng dữ liệu số:

STT	Chỉ tiêu	Kết quả năm 2023	Chỉ tiêu Thành phố đặt ra		Ghi chú
			Năm 2025	Năm 2024	
1	Tỷ lệ dịch vụ hành chính công đủ điều kiện triển khai toàn trình	~100%	~100%	~ 100%	
2	Tỷ lệ dịch vụ DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến	96%	100%	98%	<i>Toàn quốc:</i> - Năm 2022: 80% - Năm 2023: 90%
3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	94%	90%	95%	<i>Toàn quốc:</i> - Năm 2022: 52,8% - Năm 2023: 60%
4	Tỷ lệ hồ sơ được xử lý hoàn toàn trực tuyến, toàn trình			80%	
5	Tỷ lệ dịch vụ sự nghiệp công cung cấp toàn trình	50%	60%	60%	<i>Tiêu chí của riêng TP. Đà Nẵng</i>
6	Tỷ lệ dịch vụ ngoài một cửa cung cấp toàn trình	100%		100%	<i>Tiêu chí của riêng TP. Đà Nẵng</i>
7	TTHC được cắt giảm thông qua kế thừa dữ liệu số	9,9%	20%	15%	<i>Tiêu chí của riêng TP. Đà Nẵng</i>
8	Tỷ lệ sử dụng biên lai/phiếu thu/ hoá đơn điện tử khi thu phí dịch vụ công			100%	<i>Tiêu chí của riêng TP. Đà Nẵng</i>
9	Dịch vụ cấp lại, cấp đổi được thực hiện ngay trong ngày (đối với các thủ tục không tiến hành xác minh thực tế)	9%	100%	50%	<i>Tiêu chí của riêng TP. Đà Nẵng</i>
10	Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực	100% kết quả mới năm 2023 và 56% kết quả năm	100%	- 100% kết quả mới - 90% kết quả năm 2020- 2022	<i>Toàn quốc:</i> - Năm 2022: 1,66% - Năm 2023: 100%

STT	Chỉ tiêu	Kết quả năm 2023	Chỉ tiêu Thành phố đặt ra		Ghi chú
			Năm 2025	Năm 2024	
		2020-2022			
11	Kết quả giải quyết TTHC (số) được sử dụng lại	05	10 kết quả	08	<i>Tiêu chí của riêng TP. Đà Nẵng</i>
12	Mỗi người dân trưởng thành có tài khoản số và 01 kho dữ liệu số cá nhân trên hệ thống	45%	100%	70%	<i>Toàn quốc: Năm 2023: 25%</i>

3. Kết quả triển khai liên quan đến cung cấp DVC năm 2024

a) Theo Báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông - Cơ quan thường trực Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số tại Hội nghị Thường trực Chính phủ với các Bộ trưởng, Trưởng ngành, Chủ tịch UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương về chuyển đổi số, tổ chức vào ngày 19/7/2024 vừa qua: Tính đến tháng 7 năm 2024, tỷ lệ DVCTT toàn trình của TP. Đà Nẵng cao nhất cả nước với 95% (trung bình tỉnh thành là 55%); tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình là 65% (trung bình tỉnh thành là 17%).

b) Tỷ lệ số hóa, cấp kết quả thủ tục hành chính (TTHC) số đạt **64%** tính đến thời điểm hiện tại, trong đó **100%** kết quả mới (năm 2023 và đến 7/2024) đã được số hóa đưa vào Kho kết quả TTHC.

c) Đã có gần 260.000 người dân trưởng thành có tài khoản công dân số và 01 kho dữ liệu số trên Hệ thống Chính quyền, đạt tỷ lệ khoảng 50%.

d) Thành phố hiện có trên 99% hộ gia đình có điện thoại thông minh và tháng 7/2024 thành phố có Nghị quyết của HĐND thành phố trang bị điện thoại thông minh để 100% hộ dân có điện thoại thông minh; hơn 20% người dân trưởng thành có chữ ký số cá nhân (theo báo cáo của Bộ TT&TT).

II. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CUNG CẤP DVCTT

Thành phố Đà Nẵng đã sớm (từ năm 2019) và liên tục triển khai nhiều giải pháp mới, khác nhau; dù đạt kết quả bước đầu; nhưng vẫn chưa đáp ứng nhu cầu, chưa thuận lợi nhiều cho người dân, doanh nghiệp. UBND thành phố xác định ngoài yếu tố khách quan là do quy định, TTHC còn rườm rà, nhiều TTHC còn yêu cầu đến cơ quan gặp mặt, xuất trình giấy tờ; thì còn yếu tố chủ quan là nhiều cơ quan triển khai chưa tích cực, chưa triệt để các giải pháp hiện có.

UBND thành phố Đà Nẵng báo cáo 08 nhóm giải pháp đã và đang triển khai, có kết quả ban đầu như sau:

1. Xác định vai trò Thủ trưởng các cơ quan, địa phương

Thông qua Nghị quyết của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố, Đề án, Kế hoạch triển khai chuyển đổi số hàng năm và văn bản chỉ đạo điều hành, Thành phố quán triệt người đứng đầu các cơ quan, địa phương:

a) Thủ trưởng các cơ quan, địa phương, đơn vị trực tiếp chỉ đạo, rà soát, triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến và giám sát việc xử lý, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; chịu trách nhiệm về kết quả chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến theo Kế hoạch số 93/KH-UBND ngày 15/4/2024 của UBND thành phố về triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số trên địa bàn thành phố năm 2024 và Kế hoạch cải cách hành chính thành phố năm 2024 tại Quyết định số 2766/QĐ-UBND ngày 14/12/2023.

b) Thủ trưởng các cơ quan, địa phương, đơn vị trực tiếp chỉ đạo triển khai triệt để các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến để tạo thuận lợi hơn nữa cho người dân, doanh nghiệp như: Các cơ quan, địa phương phải sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước khác cung cấp; tiếp tục huy động doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý của ngành, địa phương ưu tiên sử dụng dịch vụ công trực tuyến; rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến; hỗ trợ chi phí trong chuyển phát kết quả giải quyết TTHC,...; hàng ngày trực tiếp nhận, sử dụng thông tin thông báo, cảnh báo tình hình xử lý hồ sơ TTHC từ Trung tâm IOC, đặc biệt là hồ sơ chưa được nhận, xử lý, hồ sơ sắp đến hạn, ... và chỉ đạo xử lý kịp thời, trả hồ sơ đúng, sớm hạn.

2. Triển khai chính sách thúc đẩy sử dụng DVCTT

a) Từ năm 2019, UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan triển khai chính triển khai chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng. Trong đó, giao các cơ quan giảm thời gian xử lý đến 50% đối với DVCTT so với xử lý hồ sơ trực tiếp; yêu cầu các cơ quan nhà nước phải sử dụng DVCTT của cơ quan khác; giao chỉ tiêu DVCTT cho từng cơ quan. Đến nay, hầu hết cơ quan, địa phương đã triển khai chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ đối với DVCTT, trong đó có 128 TTHC (7% TTHC) được giải quyết trong ngày.

b) Hội đồng nhân dân thành phố Đà Nẵng đã ban hành Nghị quyết giảm lệ phí tất cả hồ sơ trực tuyến về TTHC Đăng ký hộ tịch, Cấp giấy phép xây dựng. Thống kê 6 tháng đầu năm 2024, thành phố đã áp dụng chính sách miễn, giảm lệ phí cho khoảng 90% tổng số hồ sơ đăng ký hộ tịch; và khoảng 70% tổng số hồ sơ cấp phép xây dựng.

c) Triển khai hỗ trợ giảm/chịu chi phí thay người dân khi chuyển phát trả

kết quả qua bưu điện khi thực hiện DVCTT¹. Đến nay, đa số các địa phương đã hợp tác triển khai (có thời hạn) và 06 tháng đầu 2024 có khoảng 85.500 trả kết quả qua bưu chính được thực hiện, chiếm 27 % trên tổng số hồ sơ toàn Thành phố.

3. Triển khai DVCTT toàn trình (mức cao nhất) cho nhiều TTHC

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Đà Nẵng có đầy đủ chức năng, đặc biệt phân hệ Công Dịch vụ công thành phố được thiết kế dưới dạng “LÔI”, đáp ứng các tiêu chí về kỹ thuật, thuận lợi trong quá trình xây dựng DVCTT. Đặc biệt, Hệ thống đã kết nối với Nền tảng công dân số, Kho kết quả TTHC số (của cá nhân và Thành phố) và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành để sử dụng dữ liệu số, triển khai được nhiều DVCTT toàn trình (đạt 95% trong tổng số TTHC). Cụ thể:

a) Đối với sử dụng dữ liệu số thay thế thành phần hồ sơ phải nộp, đặc biệt là giúp người dân tránh phải đến nộp trực tiếp, áp dụng cho khoảng 17% TTHC có liên quan. Cụ thể như:

- Sử dụng dữ liệu đăng ký kinh doanh doanh nghiệp: 180 TTHC, chiếm 9% tổng TTHC thành phố.

- Sử dụng dữ liệu đăng ký hộ kinh doanh: 43 TTHC, chiếm 2% tổng TTHC thành phố.

- Sử dụng dữ liệu CMND/CCCD (cả hình ảnh phải nộp): 108 TTHC, chiếm 5% tổng TTHC thành phố.

- Sử dụng dữ liệu Hồ sơ sức khỏe điện tử: 12 TTHC, chiếm 1% tổng TTHC thành phố.

b) Đối với hiệu chỉnh quy trình thực hiện TTHC để đáp ứng triển khai DVCTT toàn trình. UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan triển khai theo hướng tái cấu trúc quy trình xử lý TTHC²:

- Các TTHC có thêm có quy định hình thức nộp trực tuyến là các bưu cục, bưu điện văn hoá xã nộp hộ người dân (gọi là Đại lý dịch vụ công trực tuyến).

- Các thành phần hồ sơ TTHC yêu cầu nộp trực tiếp bản sao thì chuyển qua sử dụng bản chứng thực điện tử để chuyển qua nộp hồ sơ trực tuyến.

- Điều chỉnh các bước thực hiện TTHC để giảm hoặc hạn chế phải yêu cầu người dân đến cơ quan (ví dụ, TTHC thôi làm thành viên Ban hoà giải: trước đây: Thành viên Ban làm đơn, UBND xã mời họp với Tổ trưởng Tổ công tác mặt trận làm biên bản họp, sau đó ra kết quả. Hiệu chỉnh thành: Thành viên Ban làm đơn,

¹ Công văn chỉ đạo của UBND thành phố, số 2807/UBND-KSTT ngày 02/06/2023 V/v đẩy mạnh triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích

² Quyết định số 2830/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 về Quy chế hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Đà Nẵng; Công văn số 1197/UBND-KSTT ngày 08/03/2024

Tổ trưởng Tổ công tác mặt trận mời họp; sau đó người dân nộp hồ sơ trực tuyến nộp đơn và biên bản họp). Hiện nay toàn thành phố có 170 TTHC được điều chỉnh quy trình áp dụng hình thức này, chiếm 9% tổng TTHC thành phố.

4. Giảm TTHC nhờ kho dữ liệu cá nhân, Kho dữ liệu kết quả TTHC số thành phố

Giảm TTHC là 01 đặc trưng cơ bản của chính quyền số, không chỉ thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp mà còn tiết kiệm thời gian cho công chức trong xử lý hồ sơ DVC, để thực hiện các nhiệm vụ khác. Hiện nay, TP. Đà Nẵng đang sử dụng kết quả giải quyết TTHC đã cấp trước đó để đưa đến giảm 180 TTHC cấp lại, chiếm 10% tổng TTHC thành phố (mới giảm, chưa bỏ hoàn toàn TTHC).

Ví dụ:

Cơ quan thực hiện	Sở Thông tin và Truyền thông
Cơ quan có thẩm quyền quyết định	Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Đà Nẵng.
Đối tượng thực hiện	Doanh nghiệp
Cách thức thực hiện	Tổ chức nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến, trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích; nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông tại Trung tâm Hành chính thành phố (quầy số 23) hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Sở Thông tin và Truyền thông khuyến khích tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công trực tuyến thành phố Đà Nẵng tại địa chỉ https://dichvucong.danang.gov.vn và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
Điều kiện thực hiện	1. Có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoạt động bưu chính hoặc giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực bưu chính (Sở Thông tin và Truyền thông sẽ xác nhận thông qua Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp tại địa chỉ http://dangkykinhdoanh.gov.vn hoặc tra cứu tại CSDL doanh nghiệp thành phố); 2. Có phương án kinh doanh khả thi phù hợp với quy định về giá cước, chất lượng dịch vụ bưu chính; 3. Có biện pháp đảm bảo an ninh thông tin và an toàn đối với con người, bưu gửi, mạng bưu chính.
Số bộ hồ sơ	01 bộ là bản gốc
Kết quả thực hiện	1. Giấy phép bưu chính (đối với hồ sơ đạt yêu cầu); 2. Văn bản trả hồ sơ hoặc văn bản không đồng ý cấp Giấy phép (đối với hồ sơ không đạt yêu cầu). <u>Lưu ý: Kết quả thực hiện TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho doanh nghiệp. Do vậy, đối với trường hợp giấy phép bưu chính vẫn còn hiệu lực nhưng bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được thì doanh nghiệp vẫn có thể sử dụng giấy phép điện tử, không cần thực hiện thủ tục cấp lại.</u>

5. Đa dạng hoá kênh/đối tượng nộp hồ sơ trực tuyến

a) Các cơ quan, địa phương phải sử dụng DVCTT của các cơ quan nhà nước khác cung cấp.

b) Các cơ quan, địa phương tiếp tục huy động doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý của ngành, địa phương ưu tiên sử dụng DVCTT.

c) Triển khai mô hình “Đại lý DVCTT” hay bưu điện/bưu cục nhận, nộp hồ sơ trực tuyến thay người dân, doanh nghiệp (hiện nay hỗ trợ, không thu phí).

Quy định về “Đại lý DVCTT” và cách thức tham gia vào giải quyết TTHC đã được cụ thể vào Quy chế hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Đà Nẵng (Quyết định số 2830/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của

UBND thành phố). Hiện có 37 bưu cục tại 37/56 xã, phường thực hiện, tiêu biểu là nộp hồ sơ lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp, với 06 tháng đầu năm 2024 có 3.400 hồ sơ, chiếm 33% trên tổng số 10.405 hồ sơ lý lịch tư pháp.

d) Triển khai mô hình Tổ công nghệ số cộng đồng, “Thôn/Tổ điện tử”, “Ngày hội gần dân” để trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến cho bà con ở khu dân cư (vào cuối tuần).

Tiêu biểu là tại phường An Khê - quận Thanh Khê, 06 tháng đầu năm 2024 Tổ đã triển khai hỗ trợ nộp hơn 100 hồ sơ trực tuyến, chiếm 8,4 % tổng hồ sơ trực tuyến của phường.

6. Giám sát, cảnh báo tình hình xử lý hồ sơ TTHC từ Trung tâm IOC

Thành phố Đà Nẵng đã triển khai Trung tâm Giám sát điều hành thành phố thông minh cung cấp 15 dịch vụ đô thị thông minh, trong đó cung cấp dịch vụ giám sát Dịch vụ công: giám sát, cảnh báo/nhắc sớm về tình hình xử lý hồ sơ đến Thủ trưởng và cán bộ kiểm soát TTHC của cơ quan như tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, cảnh báo các cơ quan xử lý hồ sơ sắp trễ hạn, hồ sơ gần tới hạn, chưa tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.

Kết quả giám sát, cảnh báo: 06 tháng đầu năm 2024, số hồ sơ trễ hạn chiếm 3,9% tổng hồ sơ, xuống còn khoảng 0,1% tổng hồ sơ (nhưng chủ yếu là hồ sơ lý lịch tư pháp, phụ thuộc vào việc xác minh của các địa phương khác). Riêng tháng 7/2024 không còn hồ sơ trễ hạn.

7. Cung cấp nhiều tiện ích trước, trong và sau xử lý, cấp kết quả giải quyết TTHC

a) Trước lúc nộp hồ sơ TTHC: Triển khai tiện ích hẹn lịch làm dịch vụ công qua các kênh: Tổng đài 1022, nhắn tin SMS và web <https://hengio.danang.gov.vn>;

b) Trong thời gian xử lý hồ sơ TTHC: Theo xu hướng sử dụng Zalo của người dân (toàn Thành phố trung bình có gần 01 tài khoản Zalo/người dân); trong tháng 05/2023 Sở TT&TT đã kết nối Hệ thống với Mạng Zalo để triển khai thêm chức năng thông báo các trạng thái hồ sơ DVCTT qua Zalo để người dân có thông tin kịp thời, chủ động xử lý với 06 trạng thái hồ sơ gồm:

- (1) Hồ sơ đã nộp (trên Hệ thống), chờ cán bộ một cửa tiếp nhận.
- (2) Hồ sơ cán bộ một cửa đã tiếp nhận (và đã chuyển cán bộ chuyên môn xử lý).
- (3) Hồ sơ đã bị từ chối (do không đủ/không đúng).
- (4) Hồ sơ yêu cầu bổ sung.
- (5) Hồ sơ đã xử lý xong, đề nghị nhận kết quả.
- (6) Thông báo nộp phí/lệ phí dịch vụ công.

c) Sau khi cấp kết quả TTHC: Gắn mã QR cho kết quả TTHC theo dạng cấp phép để người dân tiện sử dụng trong quản lý, xuất trình; đồng thời triển khai cho công chức sử dụng app điện thoại (app Danang Smartcity, ...) để quét mã QR trong kiểm tra, thanh tra. Tiêu biểu như áp dụng với giấy phép do Sở Giao thông vận tải thực hiện, trong 6 tháng đầu năm 2024 đã cấp hơn 5.000 kết quả giải quyết TTHC có gắn mã QR.

8. Triển khai tuyên truyền hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT theo hướng cụ thể, hiệu quả

a) Tuyên truyền, hướng dẫn thông qua hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng với phương châm “Đi từng ngõ, gõ từng nhà”.

- Nhằm thúc đẩy hoạt động của mô hình, Hội đồng nhân dân thành phố vừa ban hành Nghị quyết số 36/2024/NQ-HĐND quy định chính sách hỗ trợ hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng và Đề án 06 trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Đây là chính sách được đánh giá là quan trọng để hỗ trợ cho các hoạt động của Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06 để thực hiện nhiệm vụ chuyên đổi số tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Văn bản có hiệu lực từ ngày 10/8/2024 đến 31/12/2025.

- Với phương châm “đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người”, Tổ Công nghệ số cộng đồng và Đề án 06 đã cụ thể hóa và triển khai thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ cơ bản như:

+ Hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thiết lập mỗi người dân một tài khoản dịch vụ công trực tuyến và một kho dữ liệu cá nhân trực tuyến để sử dụng dịch vụ công, chỉ phải cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước; tổ chức triển khai mỗi người dân, hộ dân, hộ kinh doanh có 01 mã QR nhận chuyển tiền; triển khai khai báo, cấp miễn phí cho mỗi người dân, ít nhất là người trưởng thành có 01 chữ ký số mềm để thuận tiện trong các giao dịch điện tử qua mạng, sử dụng dịch vụ công.

+ Hướng dẫn sử dụng các tiện ích (Góp ý, tra cứu điện, nước, nhà vệ sinh công cộng, ...) trên Ứng dụng Danang Smart City; hướng dẫn thanh toán điện tử; giao dịch trực tuyến, các ứng dụng, tiện ích số cho người dân. Đặc biệt trong thời kỳ Covid-19, Tổ Công nghệ số cộng đồng đã phát huy tối đa vai trò của mình trong công tác tuyên truyền hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng các ứng dụng về Khai báo y tế; Sổ sức khỏe điện tử, ...đóng góp vào nâng cao hiệu quả công tác phòng chống dịch bệnh Covid -19 trên địa bàn thành phố.

+ Hỗ trợ người dân sử dụng, kết nối và chia sẻ thông tin trên các nhóm zalo, facebook,.. để tăng hiệu quả tuyên truyền về chuyển đổi số.

+ Phối hợp với chính quyền địa phương trong công tác triển khai các mô hình hoạt động kiểu mẫu trong xây dựng chính quyền điện tử, chuyển đổi số như

Tổ dân phố/Khu dân cư điện tử, Tuyển phố thanh toán không dùng tiền mặt, Mô hình chợ 4.0 không dùng tiền mặt,...

+ Bên cạnh đó, để nâng cao chất lượng tuyên truyền hướng dẫn người dân về công tác chuyển đổi số, Tổ Công nghệ số cộng đồng đã triển khai tổ chức các đợt sinh hoạt cuối tuần để hỗ trợ người dân trên địa bàn nộp hồ sơ trực tuyến; tuyên truyền hướng dẫn về việc mua sắm trực tuyến gắn với việc bảo vệ dữ liệu cá nhân, nhận diện các trang mua sắm trực tuyến tin cậy; thanh toán trực tuyến an toàn, tiện lợi, tránh bị lừa đảo mất tiền, gắn với việc bảo vệ dữ liệu cá nhân; tự bảo vệ mình trên không gian mạng, tránh trường hợp bị lừa đảo trực tuyến, bị đánh cắp dữ liệu cá nhân; thực hiện cung cấp tờ rơi, tuyên truyền trực quan, ngắn gọn về chuyển đổi số đến các hộ dân.

b) Đặc biệt, Thành phố đã lập Tổng đài DVCTT, bố trí viên chức hỗ trợ tất cả các ngày trong tuần với đầu số tất *1022 để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC, DVCTT. Kết quả:

- Năm 2023, tiếp nhận và xử lý 35.104 cuộc gọi.
- 06 tháng đầu năm 2024, tiếp nhận và xử lý 12.589 cuộc gọi.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Trong thời gian đến, UBND thành phố Đà Nẵng tiếp tục triển khai triệt để các giải pháp hiện có; triển khai Kết luận, chỉ đạo của Thủ tướng, hướng dẫn của Bộ ngành và tham khảo, triển khai thêm các giải pháp do các địa phương chia sẻ qua Hội nghị hôm nay.

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT, đặc biệt là triển khai DVCTT toàn trình; UBND thành phố Đà Nẵng có 2 đề xuất để Thủ tướng, các Bộ ngành xem xét cho phép và hỗ trợ Đà Nẵng triển khai trước 02 giải pháp mới đã sẵn sàng ngay trong năm 2024 và 05 kiến nghị cần hướng dẫn, hỗ trợ của Bộ, ngành để Đà Nẵng nói riêng, các địa phương triển khai căn cơ, toàn diện hơn trong triển khai cung cấp DVCTT hiệu quả hơn trong thời gian đến.

1. Về 02 đề xuất:

a) Đề xuất 1: Sử dụng công nghệ số để nâng gần 100% TTHC được cung cấp DVCTT toàn trình; cụ thể như sau:

a) Hiện nay, điểm nghẽn về quy định một số TTHC phải xuất trình hồ sơ gốc, phải cần sự hiện diện của chủ hồ sơ để xác nhận chính chủ (hay xác định danh tính), ký giấy tờ,... (hiện TP. Đà Nẵng còn 133 TTHC chưa triển khai DVCTT toàn trình; thống kê sơ bộ, các địa phương còn khoảng 35% TTHC³ chưa

³ Thống kê lấy mẫu trên Cổng DVC: Quảng Nam có khoảng 870 TTHC (46% trong TTHC) chưa triển khai toàn trình; Quảng Ngãi có khoảng 1.300 TTHC (60%) chưa triển khai toàn trình; Quảng Trị có khoảng 770 TTHC (39% trong TTHC) chưa triển khai toàn trình; Đà Nẵng còn 133 TTHC chưa triển khai toàn trình

thể/không thể triển khai toàn trình). Lý do chính là vướng nhiều quy định khác nhau, để thực hiện thì cần sửa nhiều quy định và cần nhiều thời gian; trong khi đó, dự kiến mục tiêu toàn quốc cuối năm 2025: DVCTT toàn trình đạt 90% TTHC có đủ điều kiện, hồ sơ trực tuyến toàn trình toàn quốc đạt 70%).

- Giải quyết bài toán bằng công nghệ số

DVCTT một phần/ở mức thông tin + Công nghệ số = DVCTT toàn trình. Như nghiên cứu áp dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI), sinh trắc học để triển khai DVCTT đối với các TTHC còn phải làm trực tiếp như TTHC lĩnh vực chứng thực, hộ tịch (sử dụng camera, quét hình ảnh ...). Cụ thể là: Cần CCCD, hình ảnh, thông tin cá nhân: sử dụng tài khoản VNeID và quét chip CCCD; kiểm tra bản sao, bản chính: sử dụng công nghệ Nhận dạng ký tự quang học (OCR) để đọc/kiểm tra thông tin; cần kiểm tra chính chủ: sử dụng công nghệ sinh trắc học khuôn mặt eKYC⁴; cần người dân đến cơ quan ký giấy tờ trước khi nhận kết quả thì ký số trên điện thoại di động, ...

b) Đề xuất 2: Cho phép Đà Nẵng triển khai trước: *Giảm, tiến đến bỏ các TTHC cấp lại thông qua dữ liệu số.*

Thành phố Đà Nẵng có khoảng 180 TTHC hay 10% số TTHC là cấp lại do mất, hư hỏng; trong khi đó kết quả TTHC đã cấp trước đó đã có trong Kho của Thành phố, Kho cá nhân; và có giá trị pháp lý như bản giấy.

Đề xuất Bộ ngành chủ QLNN⁵ các TTHC trên, điều chỉnh quy định, hướng dẫn cho phép UBND thành phố tiến đến bỏ các TTHC này; người dân dùng kết quả TTHC đã có trong Kho của Thành phố, Kho cá nhân, trường hợp cần bản giấy, người dân yêu cầu cơ quan cấp bản sao y từ kết quả số; cần thiết bản chính mới thực hiện lại TTHC.

2. Về 05 kiến nghị cần sự quan tâm hướng dẫn, hỗ trợ của Bộ, ngành

(1). Bộ Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Chính phủ có chính sách hỗ trợ chi phí cho các Đại lý DVCTT đối với hoạt động này nhằm thúc đẩy mô hình hoạt động trên cả nước. Chỉ đạo các doanh nghiệp công nghệ số, phối hợp với địa phương triển khai nhiều dịch vụ ký số để góp phần phổ cập chữ ký số cho người dân, từ đó cung cấp DVCTT thuận lợi hơn. Cụ thể:

- Sửa đổi điều khoản Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử: Thêm bưu cục, bưu

⁴ eKYC (Electronic Know Your Customer) là hình thức xác minh danh tính điện tử

⁵ Điều a Khoản 1 Điều 10 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính quy định “Trên cơ sở Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ (đã được gửi theo quy định tại khoản 5 Điều 9 Thông tư này), cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, ...”

điện văn hoá xã nhận, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Ban hành định mức, phí bưu điện nộp hồ sơ DVCTT hoặc chính thức giao cho Tổng Công ty bưu chính Việt Nam (doanh nghiệp công ích nhà nước) thực hiện nhiệm vụ này,...

(2). Các bộ ngành đẩy mạnh tái cấu trúc quy trình để đơn giản TTHC (giảm khâu thực hiện, kế thừa lại dữ liệu, kết quả TTHC số) khi triển khai xuống địa phương nhằm tạo thuận lợi cho người dân sử dụng hơn; đặc biệt là hủy bỏ/giảm các thủ tục cấp lại qua kế thừa lại dữ liệu, kết quả thủ tục hành chính số.

(3). Bộ Công an chia sẻ đủ 25 trường thông tin trong CSDLQG về dân cư (*Quy định tại Điều 9 Luật căn cước năm 2023*) như Nhóm máu, Số thuê bao di động, địa chỉ thư điện tử,⁶... và các thông tin trong CSDL Căn cước (*Quy định tại Điều 15 Luật căn cước năm 2023*) như Thông tin nhân dạng; Thông tin sinh trắc học gồm ảnh khuôn mặt, vân tay, móng mắt, ADN, giọng nói⁷,.... để TP. Đà Nẵng triển khai trước ứng dụng công nghệ và dữ liệu số để nâng hầu hết TTHC lên DVCTT như đề xuất 01 vừa báo cáo ở trên (*TTHC không đủ điều kiện toàn trình + Công nghệ số = TTHC đủ điều kiện toàn trình*).

(4). Cung cấp bộ khóa kết nối chính thức Cổng đăng nhập xác thực tập trung của thành phố Đà Nẵng với Nền tảng định danh và xác thực điện tử VNeID để cho phép người dân có thể đăng nhập, sử dụng các dịch vụ trên các hệ thống thông tin/nền tảng số của thành phố Đà Nẵng bằng tài khoản VNeID mà không phải đăng ký tài khoản mới (chỉ sử dụng duy nhất tài khoản VNeID, người dân đăng nhập 01 hệ thống bằng VNeID thì khi chuyển sang sử dụng hệ thống khác không cần phải đăng nhập lại) như Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công thành phố Đà Nẵng, Cổng dịch vụ công các bộ ngành, địa phương khác, Nền tảng công dân số Đà Nẵng, Cổng dữ liệu mở Đà Nẵng,... Đồng thời, dữ liệu/tài liệu số của người dân khi đã được gắn mã định danh VNeID sẽ được chia sẻ, kế thừa/sử dụng lại dễ dàng hơn, qua đó giúp đẩy mạnh việc trao đổi, chia sẻ dữ liệu giữa cơ quan nhà nước và doanh nghiệp. Việc này, không chỉ tạo thuận lợi hơn cho người dân khi sử dụng DVCTT, mà còn lan tỏa cho triển khai DVCTT toàn xã hội, thúc đẩy sử dụng kết quả TTHC số trên toàn địa bàn (cả khu vực công và khu vực tư).

(5). Bộ TT&TT, Bộ Kế hoạch và Đầu tư: Sớm có hướng dẫn cụ thể áp dụng cơ chế “Lựa chọn nhà thầu trong trường hợp đặc biệt” (theo Điều 29 Luật Đấu

⁶ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành, địa phương đã kết nối với CSDLQG về dân cư phục vụ xác thực, chia sẻ thông tin công dân khi thực hiện TTHC; theo đó CSDLQG về dân cư **đã chia sẻ 20 trường thông tin về công dân**; chưa đủ

⁷ Hiện nay, các thông tin trong CSDL Căn cước theo Quy định tại Điều 15 Luật căn cước năm 2023 chưa được hướng dẫn kết nối, chia sẻ cho địa phương khai thác sử dụng.

thầu⁸) để đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ do Bộ ngành Trung ương yêu cầu cập nhật gấp cho các hệ thống hiện có, để đưa vào sử dụng (trong vòng 1-2 tháng). Ví dụ như nhiệm vụ “*Triển khai kết nối Phần mềm dịch vụ công liên thông với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính*”⁹, nhiệm vụ “*Làm sạch tài khoản Cổng dịch vụ công thuộc Hệ thống thông tin giải quyết thành phố*”¹⁰ của Tổ công tác triển khai Đề án 06 Chính phủ, nhiệm vụ “*kết nối Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh*”¹¹(Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội),...

⁸ Điểm c Khoản 4 Luật đấu thầu năm 2023 quy định “ Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, cơ quan khác ở Trung ương, **Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định và chịu trách nhiệm về việc lựa chọn nhà thầu** quy định tại các điểm d, đ, e, g và h khoản 1 Điều này” và Khoản 4 Điều 29 Luật Đấu thầu năm 2023 quy định “Chính phủ quy định chi tiết hồ sơ, quy trình, thủ tục lựa chọn nhà thầu trong trường hợp đặc biệt”. Tuy nhiên, đến nay Chính phủ chưa có quy định chi tiết để thực hiện.

⁹ Triển khai kết nối Phần mềm dịch vụ công liên thông với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính: (a) Lần 1 (làm mới): Tổ công tác triển khai Đề án 06 Chính phủ đề nghị triển khai tại Công văn số 3827/TCTTKĐA06 ngày 02/6/2023; trong đó yêu cầu hoàn thành xây dựng API và test thông kỹ thuật ngày 08/6/2023 và thời gian đưa lên hệ thống chính thức là 12/6/2023. Thời gian từ khi gửi yêu cầu đến khi hoàn thành công việc chỉ 07 ngày. (b) Lần 2 (cập nhật): Tổ công tác triển khai Đề án 06 Chính phủ đề nghị triển khai tại Công văn số 3047/TCTTKĐA06 ngày 16/4/2024; trong đó yêu cầu hoàn thành xây dựng các API trước ngày 01/5/2024 (**thời gian thực hiện là: 15 ngày**); và thời gian hoàn thiện các chức năng báo cáo thống kê trước 30/5/2024 (**thời gian thực hiện chỉ 15 ngày sau khi hoàn thành công việc 1**).

¹⁰ Tổ công tác triển khai Đề án 06 Chính phủ gửi tài liệu hướng dẫn làm sạch tài khoản tại Công văn số 356/CV-TCTTKĐA ngày 11/01/2024; theo đó đề nghị xây dựng chức năng phục vụ xác thực số chứng minh nhân dân và số căn cước (đề liên kết tài khoản Cổng dịch vụ công với tài khoản VNEID). Theo quy định tại Nghị định 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 quy định về định danh và xác thực điện tử (đã được thay thế bởi Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024) tài khoản công dân chỉ được sử dụng đến 01/7/2024. Như vậy, **chức năng xây dựng xây dựng mới này chỉ sử dụng được trong 05 tháng**.

¹¹ Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội gửi tài liệu hướng dẫn thực hiện kết nối Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh tại Công văn số 4946/LĐTĐBXH-BTXH ngày 01/12/2022; yêu cầu hoàn thành và báo cáo kết quả trước 30/3/2023. **Thời gian thực hiện chỉ có 3,5 tháng**.