

UBND TỈNH ĐẮK LẮK  
**SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

Số: /STTTT-CNTT

V/v thực hiện Công văn số 20/SNV-CCHC&VTLT  
ngày 05/01/2021

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Đắk Lắk, ngày tháng 01 năm 2022*

Kính gửi: Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk

Ngày 05/01/2022 Sở Thông tin và Truyền thông nhận được Công văn số 20/SNV-CCHC&VTLT V/v chuẩn bị nội dung tham dự Hội thảo khoa học “Cải thiện hiệu quả quản trị và cải cách hành chính công tỉnh Đắk Lắk” giai đoạn 2021 - 2025. Sau khi nghiên cứu, Sở Thông tin và Truyền thông góp ý và báo cáo tham luận như sau:

1. Thống nhất với dự thảo Đề án cải thiện chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021 - 2025.

2. Báo cáo tham luận

*(Có bài tham luận kèm theo).*

Với nội dung trên, Sở Thông tin và Truyền thông kính gửi Sở Nội vụ tổng hợp, tham mưu theo quy định./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- UBND tỉnh (để b/c);
- GD, các PGD Sở;
- Lưu: VT, CNTT.

**GIÁM ĐỐC**

**Trương Hoài Anh**

## BÀI THAM LUẬN

*Kính thưa ...*

*Kính thưa toàn thể đại biểu tham dự,*

Trong những năm qua, công tác ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước là một trong những công tác trọng điểm của tỉnh, luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo chặt chẽ của Tỉnh ủy, HĐND và UBND tỉnh. Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục duy trì và phát huy các kết quả đạt được trong các năm qua. Cụ thể như sau:

### **1. Kết quả đạt được:**

- Sở Thông tin và Truyền thông đã tham mưu UBND tỉnh ban hành một số văn bản quan trọng như: Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2020 về việc tăng cường sử dụng hiệu quả hệ thống iGate, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; Kế hoạch số 10717/KH-UBND ngày 30/11/2020 của UBND tỉnh Kế hoạch ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng giai đoạn 2021-2025; Nghị quyết số 37/NQ-HĐND ngày 09/12/2020 của Hội đồng nhân dân tỉnh thông qua Đề án “Xây dựng thành phố Buôn Ma Thuột trở thành đô thị thông minh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 và tầm nhìn đến năm 2045”; Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 02/04/2021 Nghị quyết của Ban Chấp hành Đảng Bộ tỉnh về chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 2474/QĐ-UBND ngày 07/9/2021 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên hệ thống Cổng Dịch vụ công tỉnh Đắk Lắk; Quyết định số 3331/QĐ-UBND ngày 29/11/2021 của UBND tỉnh về việc Kiện toàn và đổi tên Ban Chỉ đạo Xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk thành Ban Chỉ đạo về chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk; Bên cạnh đó, Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện triển khai nhiều văn bản để thực hiện kết nối, liên thông đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống iGate với các hệ thống như: Phần mềm VBDLIS, phần mềm hộ tịch..., đây là cơ sở quan trọng để triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số, đô thị thông minh trong thời gian sắp tới và đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4.

- Đã hoàn thành việc triển khai Hệ thống iGate cho 100% các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh; đã cung cấp 456 TTHC tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 712 TTHC tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 4 trong tổng số 1.543 TTHC được giải quyết tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh (theo Quyết định số 2474/QĐ-UBND ngày 07/9/2021). Theo thống kê trên Hệ thống iGate, tính từ ngày 01/01/2021 đến ngày 31/12/2021, chỉ có 352.398 hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến (mức độ 3, 4) trong tổng số 817.140 hồ sơ được tiếp nhận tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh (chiếm tỉ lệ 23,19%).

- Năm 2021 đã phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện 09 video clip, 04 animation tuyên truyền về công tác cải cách hành chính trên các cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để đến được với người dân và doanh nghiệp, tỉnh.

- Đã triển khai thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh, kết nối liên thông dịch vụ thanh toán trực tuyến Cổng dịch vụ công Quốc gia vào Cổng Dịch vụ công của tỉnh, tạo tiền đề cho việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, giảm thiểu lao động thủ công và từng bước nâng cao văn hóa công sở tại Trung tâm theo tiêu chí “Vì một nền hành chính phục vụ”.

## **2. Hạn chế, khó khăn:**

- Cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị về công tác cải cách hành chính chưa được thường xuyên, kịp thời, làm ảnh hưởng đến công tác giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

- Kết nối liên thông chia sẻ, dữ liệu giữa các hệ thống thông tin của tỉnh Đắc Lắc với các cơ sở dữ liệu quốc gia cũng như việc kết nối liên thông chia sẻ, dữ liệu với các bộ, ngành đến nay vẫn chưa thực hiện tốt được nên chưa đáp ứng cho người dân sử dụng, chưa đạt mục tiêu đề ra.

- Tâm lý của người dân vẫn e ngại, chưa thay đổi thói quen thực hiện các thủ tục hành chính, kỹ năng ứng dụng CNTT của người dân còn hạn chế, chưa đủ điều kiện về trang thiết bị để làm việc trên môi trường mạng.

**3. Đề xuất một số giải pháp để đẩy mạnh việc thực hiện DVCTT mức độ 3, mức độ 4**

*Một là*, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nghị quyết, quyết định, chỉ thị, chương trình, kế hoạch của Bộ Chính trị, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; các nghị quyết, quyết định, chỉ thị, kế hoạch của HĐND và UBND tỉnh về đẩy mạnh phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin; tập trung vào giải pháp đẩy mạnh đổi mới, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý nhà nước, nhất là trong việc giải quyết TTHC; đẩy mạnh cung cấp DVCTT, nhất là đối với các thủ tục liên quan đến người dân và doanh nghiệp.

*Hai là*, tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về lợi ích và sự thuận tiện của DVCTT mức độ 3, mức độ 4 thông qua các hình thức tuyên truyền trực quan; thông qua các tin bài, phóng sự được đăng phát trên các phương tiện thông tin đại chúng. Đồng thời, tiếp tục thực hiện các biện pháp phổ biến, hướng dẫn người dân, tổ chức truy cập, nộp hồ sơ trên Hệ thống iGate thay thế cho cách thức thực hiện thủ tục hành chính công truyền thống (in tờ rơi, tờ gấp; xây dựng các clip hoạt họa, các video... hướng dẫn cụ thể quy trình thực hiện TTHC trên môi trường mạng). Từ đó làm gia tăng mức độ tham gia sử dụng DVCTT của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

*Ba là*, tiếp tục hoàn thiện hệ thống thể chế, các văn bản, các quy định nhằm đảm bảo tính pháp lý của các DVCTT. Đồng thời, thực hiện các biện pháp tăng cường sự bảo đảm về an toàn và bí mật thông tin của các cá nhân khi sử dụng DVCTT.

*Bốn là*, chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp cũng như đội ngũ cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC các cấp. Tập huấn việc sử dụng phần mềm iGate, tổ chức các hội nghị chia sẻ kinh nghiệm, các lớp bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng, nghiệp vụ; đảm bảo cho đội ngũ công chức này có trình độ, năng lực, kiến thức thực tiễn đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

*Năm là*, tăng cường công tác kiểm tra của UBND tỉnh về tình hình triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC mức độ 3, mức độ 4 thông qua Hệ

thông iGate. Thông qua kiểm tra để đánh giá đúng thực trạng, từ đó kịp thời chỉ đạo, hướng dẫn và giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong thực tiễn triển khai thực hiện.

Trên đây là tham luận của Sở Thông tin và Truyền thông về nội dung Thực trạng và giải pháp đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, kính chúc hội nghị thành công tốt đẹp./.