

Cao Bằng, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO
GIẢI PHÁP XÂY DỰNG VIDEO HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN, DOANH
NGHIỆP THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN THIẾT YẾU ĐỂ
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG
TRỰC TUYẾN VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH
NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

Kính gửi: Hội đồng khoa học Sở Thông tin và Truyền thông

A. Thông tin chung:

1. Tên sáng kiến/đề tài nghiên cứu khoa học: "Giải pháp xây dựng Video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến thiết yếu để nâng cao chất lượng, hiệu quả, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh".

2. Họ và tên tác giả sáng kiến/ chủ nhiệm đề tài: Vũ Văn Chung.

3. Họ và tên đồng tác giả sáng kiến/ đồng chủ nhiệm đề tài:

Ông: Nông Văn Toàn Nơi làm việc: Phòng Quản lý Bưu chính, Viễn thông và Chuyển đổi số, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Cao Bằng.

4. Văn bản công nhận sáng kiến/ kết quả đề tài nghiên cứu khoa học

Quyết định số 232/QĐ-STTTT ngày 19/12/2024 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông về việc công nhận sáng kiến có phạm vi ảnh hưởng, hiệu quả áp dụng cấp cơ sở năm 2024.

5. Bản chất sáng kiến/ kết quả đề tài nghiên cứu khoa học:

Trên cơ sở Kế hoạch số 148/KH-UBND ngày 23/01/2024 của UBND tỉnh về Triển khai thực hiện "Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử, phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030" trên địa bàn tỉnh Cao Bằng năm 2024, Kế hoạch số 813/KH-UBND ngày 05/4/2024 của UBND tỉnh về Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Cao Bằng năm 2024, nhiều giải pháp đã được triển khai để đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) nhằm nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng DVCTT trên địa bàn tỉnh, phấn đấu đạt các mục tiêu, chỉ tiêu tại Nghị quyết số 01/NQ-CP và Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ, Kế hoạch cải cách hành chính, chuyển đổi số và các Kế hoạch có liên quan đến DVCTT của UBND tỉnh.

Năm 2023, UBND tỉnh đã thường xuyên quan tâm chỉ đạo, triển khai

đồng bộ các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số; tích cực liên thông kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống chuyên ngành, nhất là triển khai ứng dụng và khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thông qua Đề án 06; công tác tuyên truyền được triển khai bằng nhiều hình thức; Các DVCTT được rà soát, xem xét kỹ lưỡng đủ điều kiện để cung cấp cho người dân, doanh nghiệp thuận tiện thực hiện thủ tục hành chính (TTHC).

Một số chỉ số theo ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của địa phương, các tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cao Bằng có tăng so với năm trước, cụ thể:

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 35,25%, tăng 25,55% (năm 2022 đạt 9,7%);
- Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 30,65%, tăng 23,98% (năm 2022 đạt 6,67%); Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 6,6%, tăng 6,48% (năm 2022 đạt 0,12%);
- Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC:
 - + Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 41,05%, tăng 35,99% (năm 2022 đạt 5,06%);
 - + Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 41,81%, tăng 33,57% (năm 2022 đạt 8,24%).

Bên cạnh đó, có một chỉ số đạt thấp, cụ thể: Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 0% do nội dung này còn mới, yêu cầu Kho dữ liệu tổ chức, cá nhân trên hệ thống giải quyết TTHC tỉnh được triển khai và đáp ứng kỹ thuật theo quy định Văn phòng Chính phủ.

Có nhiều nguyên nhân tồn tại, hạn chế và một trong số đó là sự quyết tâm, quyết liệt chỉ đạo tổ chức thực hiện cung cấp, nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nhất là công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Người dân không có nhiều kênh để được hướng dẫn hoặc các tài liệu hướng dẫn còn rườm rà, khó hiểu, kèm theo trình độ công nghệ thông tin hạn chế dẫn đến việc người dân ngại thực hiện dịch vụ công trực tuyến và lựa chọn hình thức trực tiếp, đi đến tận nơi để thực hiện thủ tục hành chính.

Do vậy, cần có giải pháp để hướng dẫn người dân thực hiện DVCTT một cách đơn giản nhất, rõ ràng và trực quan. Trên cơ sở đó, giải pháp xây dựng Video hướng dẫn trực quan từng bước về thực hiện DVCTT được hình thành, nhất là hướng dẫn các DVCTT thiết yếu, được nhiều người sử dụng, tỷ lệ phát sinh hồ sơ cao.

Lợi ích đem lại:

Người dân sau khi xem hướng dẫn, có thể thực hiện nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cao Bằng, từ bước chuẩn bị hồ sơ điện tử, thanh toán trực tuyến (nếu có phí, lệ phí) và lưu vào Kho dữ liệu tổ chức, cá nhân để có thể tái sử dụng cho những thủ tục lần sau.

Đây là cách hướng dẫn hữu hiệu và trực quan, dễ hiểu và thực hiện.

B. Phạm vi ảnh hưởng, hiệu quả áp dụng

1. Địa chỉ áp dụng: Áp dụng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

2. Thời gian áp dụng: Từ tháng 9/2024 sau khi xây dựng các video hướng dẫn và đưa lên các Trang thông tin điện tử các đơn vị, địa phương và trên Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh.

3. Phạm vi ảnh hưởng, hiệu quả áp dụng

Giải pháp lần đầu được áp dụng, ảnh hưởng tích cực đến việc thực hiện DVCTT của người dân, doanh nghiệp.

Các DVCTT thiết yếu đã xây dựng video hướng dẫn gồm: Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc thuộc lĩnh vực Giáo dục và đào tạo; Thủ tục liên thông khai tử, xóa đăng ký thường trú và đề nghị hưởng chế độ mai táng phí; Hưởng trợ cấp thất nghiệp của ngành Lao động, Thương binh và xã hội; Cấp đổi giấy phép lái xe... và một số video của các dịch vụ công thiết yếu khác đang trong quá trình hoàn thiện. Các video được đăng tải rộng rãi trên Trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị, địa phương và trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Người dân, doanh nghiệp có thể truy cập các địa chỉ để được xem hướng dẫn và thực hiện theo.

Giải pháp đã đem lại một số hiệu quả nhất định, nhất là việc người dân có thể xem trực quan và thao tác đúng để tiến hành nộp hồ sơ trực tuyến. Qua đó nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của tỉnh, thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp không cần đến cơ quan giải quyết TTHC và Bộ phận Một cửa các cấp để nộp hồ sơ TTHC.

Trên đây là giải pháp xây dựng Video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến thiết yếu để nâng cao chất lượng, hiệu quả, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh

Kính trình Hội đồng khoa học Sở Thông tin và Truyền thông xem xét./.

Tác giả sáng kiến

GIÁM ĐỐC



Vũ Văn Chung

Nông Thị Thanh Huyền