

Chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng là thước đo đánh giá chuyển đổi số

09:38 16/09/2021

Mục tiêu cuối cùng của chuyển đổi số chính là phục vụ, nâng cao chất lượng cuộc sống của con người. Đối với giải quyết thủ tục hành chính thì việc nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng là thước đo đánh giá kết quả của chuyển đổi số.

Trao đổi tại Hội thảo quốc gia về Chính phủ điện tử năm 2021, bàn về định hướng phát triển Cổng Dịch vụ công - thúc đẩy hình thành Chính phủ số, ông Ngô Hải Phan, Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính (Văn phòng Chính phủ) cho biết, thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Hệ thống thông tin điện tử giải quyết thủ tục hành chính đã được hình thành theo hướng đồng bộ, thống nhất từ Trung ương đến địa phương, làm cơ sở hỗ trợ, thúc đẩy việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.



Ảnh minh họa

Trong đó, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh đóng vai trò trung tâm, có sự kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ xác thực định danh và giải quyết thủ tục hành chính.

Riêng Cổng Dịch vụ công quốc gia, từ tháng 12/2019 đến nay đã cung cấp 3.096 dịch vụ công trực tuyến (trong đó có 1/696 dịch vụ công cho công dân; 1.688 dịch vụ công cho doanh nghiệp); có trên 1 triệu tài khoản đăng ký; số hồ sơ đồng bộ trạng thái là 72 triệu hồ sơ. Đến nay, đã có 100% bộ, ngành, địa phương; 8 tập đoàn, tổng công ty, công ty; 15 ngân hàng, trung gian thanh toán kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Số giao dịch trên Cổng là 116.000 với tổng số tiền 258 tỷ đồng cho các dịch vụ thanh toán: Phí, lệ phí, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, án phí...

Vì vậy, trong một thời gian ngắn, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã dần đi vào thực chất, hiệu quả hơn.

Để tiếp tục thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện trong giải quyết thủ tục hành chính, ông Ngô Hải Phan cho biết, sẽ tập trung vào một số giải pháp cụ thể với phương châm chính là “Lấy con người là trung tâm; cải cách dẫn dắt; công nghệ sẽ hỗ trợ, thúc đẩy” trong thực hiện chuyển đổi số.

Việc thực hiện chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính sẽ tập trung vào một số nhóm nhiệm vụ trọng tâm như: Phát triển các nền tảng dùng chung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính; nền tảng thanh toán trực tuyến; hệ thống theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị...) để tăng cường việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, giảm chi phí đầu tư trùng lặp, chồng chéo.

Cũng theo ông Ngô Hải Phan, hiện nay, một trong những rào cản lớn nhất chính là vấn đề “cát cứ” thông tin, thiếu kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. Vì vậy, việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa thật sự thuận lợi, đơn giản. Do đó, cần nghiên cứu, nhân rộng, thực hiện theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính bằng dữ liệu theo thời gian thực, làm cơ sở tăng cường năng lực chỉ đạo, điều hành, khắc phục kịp thời các hạn chế, bất cập và nâng cao chất lượng phục vụ. Tiếp tục cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh.

Mục tiêu cuối cùng của chuyển đổi số chính là phục vụ, nâng cao chất lượng cuộc sống của con người. Đối với giải quyết thủ tục hành chính thì việc nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng là thước đo đánh giá kết quả của chuyển đổi số. Việc thực hiện này đòi hỏi có sự tham gia, chung tay của cả hệ

thống chính trị, cá nhân, tổ chức để cùng nhau chung sức thực hiện tốt mục tiêu xây dựng Chính phủ liên chính, phục vụ.

Minh Anh