

Chính phủ điện tử ngày càng phát triển, chung tay phục vụ tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp

11:02 12/02/2021

Kết quả triển khai Chính phủ điện tử thiết thực, hiệu quả thời gian qua chứng minh sự nỗ lực, chung tay của đội ngũ cán bộ, sự ủng hộ của người dân, doanh nghiệp. Chính phủ điện tử đang được triển khai và ngày càng phát triển, để thực hiện tốt nhất phục vụ người dân và doanh nghiệp.



Bộ trưởng, Chủ nhiệm VPCP Mai Tiến Dũng. Ảnh: VGP

Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ (VPCP) Mai Tiến Dũng chia sẻ với báo chí về những kết quả ban đầu trong nhiệm vụ được giao về triển khai Chính phủ điện tử của VPCP trong thời gian qua.

Thưa Bộ trưởng, Chủ nhiệm VPCP, ông từng nhấn mạnh: "Làm Chính phủ điện tử, điều quan trọng nhất là phải dám vứt bỏ quyền lợi", đó là tư tưởng ông nhiều lần nhấn mạnh khi bắt tay thực hiện nhiệm vụ xây dựng Chính phủ điện tử. Vậy đến nay, ông nhìn nhận như thế nào về kết quả xây dựng Chính phủ điện tử thời gian qua?

Bộ trưởng, Chủ nhiệm Mai Tiến Dũng: Trong thời gian qua, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, VPCP phát huy vai trò tiên phong, cùng với các bộ, ngành, địa phương, các chuyên gia, tổ chức trong nước và quốc tế nỗ lực, chủ động triển khai thực hiện nhiệm vụ xây dựng Chính phủ điện tử (CPĐT), đóng góp vào những kết quả nổi bật hiện thực hóa phương châm triển khai xây dựng CPĐT là thiết thực, hiệu quả, không hình thức, tăng cường sự công khai, minh bạch, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo quan trọng trong phát triển CPĐT.

Tôi cho rằng điểm nổi bật là tạo sự thay đổi rõ rệt trong xây dựng Chính phủ điện tử, đổi mới mạnh mẽ phương thức làm việc và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công trực tuyến, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

VPCP đã chủ trì, cùng với các bộ, ngành, địa phương, tập đoàn công nghệ thông tin, chuyên gia tập trung triển khai nhiều nhiệm vụ, giải pháp quan trọng và có kết quả cụ thể thúc đẩy xây dựng, phát triển CPĐT hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số tại Việt Nam.

Phát huy tính tiên phong, xây dựng và đưa vào vận hành một số Hệ thống thông tin nền tảng của CPĐT, giúp đổi mới lề lối làm việc trong các cơ quan nhà nước cũng như cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp như:

(1) Trục liên thông văn bản quốc gia được khai trương từ ngày 12/3/2019, đến ngày hết tháng 12/2020 đã kết nối, liên thông gửi, nhận văn bản điện tử giữa 95/95 cơ quan trung ương và địa phương; hơn 3,6 triệu văn bản điện tử, gửi nhận qua Trục. Theo tính toán sơ bộ giúp tiết kiệm được trên 1.200 tỷ đồng/năm.

(2) Với Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ (e-Cabinet), chi phí tiết kiệm được khi sử dụng Hệ thống là khoảng 169 tỷ đồng/năm.

(3) Cổng Dịch vụ công quốc gia: Sau một năm vận hành chính thức từ ngày 09/12/2019 với 8 dịch vụ công ban đầu, đến ngày 17/12/2020 đã có hơn 2.650 dịch vụ công được tích hợp, cung cấp trên tổng số gần 6.700 TTHC tại 4 cấp chính quyền (đạt tỷ lệ 39%, vượt chỉ tiêu Chính phủ giao 9%), với hơn 97 triệu lượt truy cập, hơn 406.000 tài khoản đăng ký; hơn 26,6 triệu hồ sơ đồng bộ trạng thái; trên 687 nghìn hồ sơ thực hiện trực tuyến và hơn 42.000 giao dịch thanh toán điện tử trên Cổng; Chi phí xã hội tiết kiệm được khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng là hơn 6.700 tỷ đồng/năm.

(4) Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia và Trung tâm thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã kết nối với 14 bộ, cơ quan, 37 địa phương và 106/200 chỉ tiêu kinh tế-xã hội. Chi phí tiết kiệm khi vận hành Hệ thống này khoảng 460 tỷ đồng/năm.

Các hệ thống thông tin trên được đưa vào vận hành giúp tiết kiệm chi phí xã hội ước tính trên 8.500 tỷ đồng/năm và nhận được phản hồi tích cực của xã hội; tạo sự thay đổi rõ rệt về phương thức làm việc giữa các cơ quan hành chính nhà nước cũng như trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; vừa tạo lực kéo vừa tạo lực đẩy trong triển khai CPĐT, hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số; góp phần thực hiện mục tiêu kép của Chính phủ vừa phát triển kinh tế vừa hạn chế ảnh hưởng tiêu cực của đại dịch COVID-19.

Có thể nói, khi CPĐT được triển khai tích cực, đúng hướng, điển hình như với hai trong số các hệ thống thông tin nền tảng quan trọng của CPĐT nêu trên đã chứng minh được những đóng góp và lợi ích quan trọng của CPĐT. Kết quả triển khai CPĐT thiết thực, hiệu quả, cũng chứng minh sự nỗ lực, chung tay của cán bộ, công chức, sự ủng hộ của người dân, doanh nghiệp trong khai thác, sử dụng các hệ thống thông tin CPĐT.

Theo tôi, CPĐT đang được triển khai và ngày càng phát triển, có nghĩa là cán bộ, công chức đã “dám vứt bỏ quyền lợi” hoặc không thể giữ cái gọi là lợi ích cá nhân, để thực hiện tốt nhất phục vụ người dân.



Trung tâm thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Ảnh: VGP

Việc triển khai giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã tạo thuận lợi cho cá nhân và tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính. Theo Bộ trưởng, yếu tố chính nào đã tạo nên kết quả?

Bộ trưởng, Chủ nhiệm Mai Tiến Dũng: Trong kế hoạch cải cách hành chính của nhiệm kỳ này giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa được Thường trực Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ coi là một khâu đột phá, tập trung chỉ đạo quyết liệt, không để cát cứ, phân lập trong giải quyết TTHC tạo ra những chuỗi gia tăng chi phí chính cho người dân và doanh nghiệp, tăng tính minh bạch, hiệu quả, chuyên nghiệp của cơ quan hành chính nhà nước trong phục vụ người dân, tổ chức.

Triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đến nay 100% các bộ, ngành, địa phương đã hoàn thành việc kiện toàn Bộ phận Một cửa các cấp để giải quyết thủ tục hành chính; 59/63 địa phương thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh.

Đặc biệt có địa phương đã thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức “5 tại chỗ” như Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh. Nhiều địa phương đã gắn kết chặt chẽ giữa việc thiết lập một cửa “vật lý” và một cửa điện tử để tạo thuận lợi cho người thực hiện như: Hà Nội, Quảng Ninh, Đồng Nai, Cà Mau, Bình Dương...

Tuy nhiên, việc giải quyết TTHC hiện nay vẫn còn một số tồn tại, hạn chế nhất định, đặc biệt là tình trạng chậm - muộn, những nhiễu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính, người thực hiện phải đi lại nhiều lần, nhiều cơ quan và chờ đợi rất lâu mà không biết kết quả giải quyết ra sao. Việc thiếu quy định về giá trị pháp lý của giấy tờ, hồ sơ thực hiện TTHC được số hóa, sử dụng các tài liệu lưu trữ điện tử để giảm giấy tờ khi giải quyết TTHC làm cản trở quá trình số hóa, xây dựng chính phủ điện tử của toàn xã hội.

Xuất phát từ quan điểm chỉ đạo của Chính phủ lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, VPCP phủ tập trung tham mưu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo đổi mới việc giải quyết TTHC theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không bị hạn chế bởi địa giới hành chính, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, cắt giảm chi phí và tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Trong đó, chú trọng các giải pháp số hóa quản trị công: Số hóa toàn bộ hồ sơ TTHC; thực hiện lưu trữ điện tử 100% hồ sơ; tự động hóa việc lập hệ thống quy trình đánh giá hiệu quả, năng suất, chất lượng, chi phí; lập sổ theo dõi kết quả nhận, giải quyết hồ sơ; quản lý nhân sự tại Bộ phận một cửa.

Trong thời gian tới, sẽ tập trung thí điểm tại một số địa phương trong giai đoạn 2021-2023. Trên cơ sở đó sẽ tiến hành tổng kết đánh giá và lựa chọn mô hình phù hợp nhất để triển khai nhân rộng trong phạm vi toàn quốc.

Việc triển khai giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã tạo thuận lợi cho cá nhân và tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính. Theo Bộ trưởng, yếu tố chính nào đã tạo nên kết quả?

Bộ trưởng, Chủ nhiệm Mai Tiến Dũng: Trong kế hoạch cải cách hành chính của nhiệm kỳ này giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa được Thường trực Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ coi là một khâu đột phá, tập trung chỉ đạo quyết liệt, không để cát cứ, phân lập trong giải quyết TTHC tạo ra những chuỗi gia tăng chi phí chính cho người dân và doanh nghiệp, tăng tính minh bạch, hiệu quả, chuyên nghiệp của cơ quan hành chính nhà nước trong phục vụ người dân, tổ chức.

Triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đến nay 100% các bộ, ngành, địa phương đã hoàn thành việc kiện toàn Bộ phận Một cửa các cấp để giải quyết thủ tục hành chính; 59/63 địa phương thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh.

Đặc biệt có địa phương đã thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức “5 tại chỗ” như Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh. Nhiều địa phương đã gắn kết chặt chẽ giữa việc thiết lập một cửa “vật lý” và một cửa điện tử để tạo thuận lợi cho người thực hiện như: Hà Nội, Quảng Ninh, Đồng Nai, Cà Mau, Bình Dương...

Tuy nhiên, việc giải quyết TTHC hiện nay vẫn còn một số tồn tại, hạn chế nhất định, đặc biệt là tình trạng chậm - muộn, những nhiễu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính, người thực hiện phải đi lại nhiều lần, nhiều cơ quan và chờ đợi rất lâu mà không biết kết quả giải quyết ra sao. Việc thiếu quy định về giá trị pháp lý của giấy tờ, hồ sơ thực hiện TTHC được số hóa, sử dụng các tài liệu lưu trữ điện tử để giảm giấy tờ khi giải quyết TTHC làm cản trở quá trình số hóa, xây dựng chính phủ điện tử của toàn xã hội.

Xuất phát từ quan điểm chỉ đạo của Chính phủ lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, VPCP phủ tập trung tham mưu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo đổi mới việc giải quyết TTHC theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không bị hạn chế bởi địa giới hành chính, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, cắt giảm chi phí và tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Trong đó, chú trọng các giải pháp số hóa quản trị công: Số hóa toàn bộ hồ sơ TTHC; thực hiện lưu trữ điện tử 100% hồ sơ; tự động hóa việc lập hệ thống quy trình đánh giá hiệu quả, năng suất, chất lượng, chi phí; lập sổ theo dõi kết quả nhận, giải quyết hồ sơ; quản lý nhân sự tại Bộ phận một cửa.

Trong thời gian tới, sẽ tập trung thí điểm tại một số địa phương trong giai đoạn 2021-2023. Trên cơ sở đó sẽ tiến hành tổng kết đánh giá và lựa chọn mô hình phù hợp nhất để triển khai nhân rộng trong phạm vi toàn quốc.

Theo chinhphu.vn