

Hải Phòng: Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến góp phần quan trọng trong công tác CCHC

21:36 03/01/2019

Sáng nay, ngày 03/01/2019 tại Sở Thông tin truyền thông Hải Phòng đã tổ chức hội nghị đánh giá kết quả triển khai hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến thành phố năm 2018, triển khai kế hoạch năm 2019. Thực hiện Quyết định số 846/QĐ-TTg về Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 thực hiện tại các bộ, ngành, địa phương hoàn thành trong năm 2017. UBND TP. Hải Phòng đã chỉ đạo triển khai hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến bằng hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin. Do triển khai bằng hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin, không phải lập dự án đầu tư, vì vậy trong thời gian 3 tháng, việc triển khai hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến đã được triển khai toàn thành phố từ sở, ngành quận, huyện đến xã, phường thị trấn. Với cách làm mới này, việc triển khai hệ thống đã rút ngắn thời gian thực hiện, đồng thời tiết kiệm chi phí do không cần đầu tư hạ tầng kỹ thuật và nhân lực bảo trì hệ thống góp phần quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hiện đại hóa nền hành chính.



Quang cảnh hội nghị

Kết quả sau 01 năm triển khai vận hành, khai thác Hệ thống một cửa điện tử và danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 dùng chung thành phố cho thấy hệ thống đã cơ bản đáp ứng đầy đủ yêu cầu về tính năng kỹ thuật theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông. Hệ thống bảo đảm yêu cầu cập nhật quy trình (quy trình ISO nội bộ), phân quyền thực hiện đến từ cán bộ có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính. Hệ thống cho phép tự động tổng hợp thông tin tình trạng giải quyết hồ sơ từ các ngành, địa phương, kết nối, công khai tiến độ giải quyết thủ tục hành chính lên Cổng thông tin điện tử Chính phủ.

Đối với các cơ quan nhà nước hệ thống cho phép theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, rõ trách nhiệm của từ cá nhân, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính, hiệu quả trong kiểm soát thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức. Đối với người dân được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Dễ dàng tra cứu nhanh tình trạng giải quyết hồ sơ trên cổng dịch vụ công trực tuyến. Giám sát các cơ quan nhà nước trong việc bảo đảm tiến độ giải quyết thủ tục hành chính. Hiệu quả từ việc triển khai hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến góp phần quan trọng trong công tác cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, từng bước nâng cao mức độ hài lòng của người dân với các cơ quan nhà nước khi tham gia sử dụng dịch vụ công

trực tuyến.



Đại diện quận Ngô Quyền phát biểu

Tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại cần sớm được khắc phục. Việc vận hành hệ thống tại một số đơn vị, cơ quan chưa hiệu quả, chưa bảo đảm tiến độ theo chỉ đạo của UBND TP. Công tác vận hành hệ thống tại cấp xã còn hạn chế. Từ khi triển khai vận hành hệ thống, tất cả các bộ, ngành đã công bố lại bộ thủ tục hành chính, việc này làm ảnh hưởng đến tiến độ triển khai tại các đơn vị, địa phương do phải rà soát, chuyển đổi quy trình quản lý chất lượng (quy trình ISO nội bộ). Quá trình chuyển đổi, nhiều đơn vị chưa bảo đảm tiến độ (tháng 10/2018 toàn thành phố mới hoàn thành chuyển đổi ISO 9001:2015) ảnh hưởng đến việc cập nhật quy trình ISO lên Hệ thống, việc vận hành chưa thường xuyên, chưa đảm bảo 100% hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận một cửa được cập nhật trên Hệ thống một cửa điện tử. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và trả kết quả trực tuyến còn thấp so với yêu cầu theo tiêu chí đánh giá, chấm điểm cải cách hành chính của Bộ Nội vụ.

Nguyên nhân chính là do một số cơ quan, đơn vị có lúc, có nơi còn chưa quan tâm chỉ đạo quyết liệt triển khai thực hiện. Trình độ ứng dụng công nghệ thông tin ở các đơn vị, địa phương chưa đồng đều, một số cán bộ, công chức chưa hình thành thói quen ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý công việc, có tâm lý e ngại ứng dụng công nghệ thông tin trong việc minh bạch quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị. Chưa có đủ căn cứ pháp lý và cơ sở thực

tiến để bắt buộc người dân, doanh nghiệp, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tuyến; giá trị pháp lý của hồ sơ điện tử chưa thay thế hồ sơ giấy. Đồng thời, nhiều thủ tục hành chính phát sinh số lượng hồ sơ xử lý lớn ở dạng giấy trên thực tế nhưng lại khó đưa lên trực tuyến mức độ 3 và 4 do có thành phần hồ sơ phức tạp, thời gian xử lý ngắn. Công tác tuyên truyền tại một số sở, ngành, địa phương còn chưa hiệu quả; hiểu biết của người dân về ứng dụng công nghệ thông tin và dịch vụ công trực tuyến tại nhiều nơi còn thấp.



Đại diện huyện Thủy Nguyên phát biểu

Để việc vận hành, khai thác hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến thành phố bảo đảm hiệu quả, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tăng sức cạnh tranh của thành phố, giữ vững và nâng cao chỉ số cải cách hành chính các sở, ngành, địa phương cần tiếp tục thường xuyên rà soát, cập nhật đầy đủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống. Duy trì công tác vận hành, khai thác hệ thống, bảo đảm 100% hồ sơ được tiếp nhận, theo dõi, giải quyết trên hệ thống. Thường xuyên đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, bảo đảm đủ trang thiết bị cho công tác vận hành, khai thác hệ thống, chú trọng công tác tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai xây dựng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thành phố Hải Phòng năm 2019 theo Kế hoạch số 260/KH-UBND ngày 01/12/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố. Chủ động công tác tuyên truyền,

vận động các tổ chức, doanh nghiệp và người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến (theo tiêu chí chấm điểm cải cách hành chính). Đối với Ủy ban nhân dân các quận, huyện chỉ đạo Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trực thuộc triển khai vận hành, khai thác hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến và tuyên truyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến người dân tại các thôn, xóm, tổ dân phố.

Quỳnh Nga