|  |  |
| --- | --- |
| TẬP ĐOÀN  BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG  VIỆT NAM  **VIỄN THÔNG QUẢNG NAM** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**    *Quảng Nam, ngày 28 tháng 02 năm 2024* |

**BÁO CÁO THAM LUẬN**

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH MỘT CỬA ĐIỆN TỬ TỈNH QUẢNG NAM ĐẢM BẢO KẾT NỐI, LIÊN THÔNG ĐỒNG BỘ DỮ LIỆU VỚI CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA, CÁC HỆ THỐNG CHUYÊN NGÀNH CỦA BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG

*Kính thưa quý lãnh đạo!*

*Kính thưa quý vị đại biểu!*

*Thưa toàn thể Hội nghị!*

Lời đầu tiên thay mặt VNPT Quảng Nam cho phép tôi gửi đến quý vị lãnh đạo, quý vị đại biểu cùng toàn thể Hội nghị lời chúc sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Được sự cho phép của Hội nghị, tôi xin trình bày tham luận “*Giải pháp hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam đảm bảo kết nối, liên thông đồng bộ dữ liệu với cổng dịch vụ công quốc gia, các hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành, địa phương*”.

Kính thưa Hội nghị!

Cải cách thủ tục hành chính là một chủ trương lớn của Đảng, Nhà nước và là một vấn đề không thể thiếu trong việc xây dựng một Chính phủ liêm chính, Chính phủ kiến tạo và hành động vì sự phát triển. Trong thời gian qua, công tác CCHC nói chung và việc ứng dụng CNTT nói riêng trên địa bàn tỉnh luôn được Tỉnh ủy, UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo quyết liệt.

Nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thực hiện Đề án 06, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC VNPT iGate 2.0 được triển khai thử nghiệm tại tỉnh Quảng Nam tháng 04/2023. Đây là hệ thống được tạo thành trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam.

Hệ thống cũ bao gồm hai phần mềm Cổng Dịch vụ công và Một cửa điện tử chỉ mới đáp ứng một phần yêu cầu của Nghị định số 61/2018/NĐ CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, chưa đáp ứng theo Nghị định số 107/2021/NĐ CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thử tục hành chính, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Quyết định 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng chính phủ về quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng DVC quốc gia... Hệ thống cũ có giao diện phần mềm chưa thân thiện với người sử dụng, chưa có ứng dụng trên các nền tảng di dộng phục vụ người dân và doanh nghiệp; Thống kê, báo cáo số liệu chưa trùng khớp và chưa chính xác gây khó khăn phục vụ chỉ đạo điều hành; Nhiều tính năng của hệ thống cũ chưa đáp ứng được các yêu cầu của Bộ, ngành, Trung ương và của Chính phủ.

Việc triển khai hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, kết nối, khai thác, chia sẻ dữ liệu dân cư, hệ thống xác thực, định danh quốc gia vừa thực hiện nhiệm vụ chính trị theo Đề án 06, vừa là nhiệm vụ ưu tiên hàng đầu để nâng cao chất lượng cải cách hành chính, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính VNPT Igate triển khai hoạt động đã đảm bảo đáp ứng được các nội dung sau:

*Thứ nhất*, về chức năng của cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa: đã đáp ứng tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC và các yêu cầu các văn bản qui phạm của Chính phủ và Bộ TTTT như: thông tư 01/2018/TT-VPCP, thông tư 22/2019/TT-BTTTT, Nghị định 61/2018/NĐ-CP, Nghị định 42/2022/NĐ-CP, Nghị định 45/2020/NĐ-CP, Quyết định 468/QĐ-Ttg ngày 27/03/2021, CV 1552 Bộ TTTT, CV 9318 VPCP-KSTT,….

*Thứ hai*, về các chức năng yêu cầu mở rộng, đặc thù của tỉnh Quảng Nam: đã hoàn thành và đạt yêu cầu 12/12 chức năng.

*Thứ ba*, về các yêu cầu tích hợp, kết nối liên thông với các Bộ/Ngành: đã hoàn thành tích hợp trên hệ thống mới, gồm 22 kết nối liên thông.

*Thứ tư*, về đánh giá ATTT: Theo kết quả đánh giá ngày 30/03/2023 hệ thống đã đáp ứng đầy đủ yêu cầu về ATTT và đã được Bộ Công An cấp khóa kết nối với CSDL Quốc gia về Dân cư.

*Kính thưa quý vị đại biểu!*

Sau thời gian đi vào hoạt động, hệ thống hoạt động ổn định, không bị gián đoạn, không bị thất lạc hồ sơ trong quá trình khai thác. Kết quả sau gần một năm đưa vào hoạt động như sau:

1. Phần mềm đáp ứng tiếp nhận, điều phối và xử lý hồ sơ TTHC:

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận từ 17/04/2023 đến 26/02/2024 là gần 295.601 hồ sơ, trực tuyến 188.403 hồ sơ.

+ Số lượt thanh toán trực tuyến: 14.088 hồ sơ

+ Số hóa hồ sơ: 219.503/ 287.759, đạt tỉ lệ 76,28%

+ Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ lên cổng DVC QG đạt hơn 99%.

1. Hoàn thành việc kết nối với kho dữ liệu cá nhân/tổ chức trên cổng DVC tỉnh với cổng Dịch vụ công QG.
2. Hoàn thành việc kết nối chia sẻ hồ sơ TTHC với phần mềm số hóa, lưu trữ dùng chung của tỉnh.
3. Đã thực hiện kết nối liên thông, luân chuyển hồ sơ giữa phần mềm VNPT IGate 2.0 với phần mềm Hệ thống thông tin quản lý đất đai VNPT iLIS: 18/18 đơn vị cấp huyện.
4. Hoàn thành việc tích hợp kết nối hồ sơ GPLX của Bộ GTVT với hệ thống VNPT-Igate.
5. Hoàn thành tích hợp Biên lai điện tử VNPT và Viettel: 160 đơn vị dùng BLĐT của VNPT, 171 đơn vị dùng BLĐT của Viettel.
6. Giải quyết các kiến nghị và tổ chức đào tạo lại theo yêu cầu của các đơn vị trên toàn tỉnh. VNPT bố trí 8 nhân sự hỗ trợ trên các nhóm Zalo, điện thoại tương ứng với các cấp Tỉnh, Huyện, Xã, đã tiếp nhận hơn 3000 lượt hỗ trợ.
7. Chuẩn hóa thông tin TTHC, qui trình xử lý nội bộ theo QĐ công bố của các Sở/ngành như LĐTB&XH, NN & PTNT, Tư pháp, KH-CN, KH-ĐT, GT-VT,…
8. Kết quả đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo QĐ 1033/QĐ-BTTT đạt 87 điểm, xếp hạng B.
9. Kết quả xếp hạng theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC, Dịch vụ công năm 2023 đạt 72,8 điểm xếp thứ 23/63 tỉnh/thành phố.
10. Hoàn thành việc tích hợp hệ thống VNPT Igate 2.0 với hệ thống Dịch vụ công liên thông theo DA06 cho 2 nhóm DVC: Liên thông đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi; Liên thông đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí, hỗ trợ chi phí mai táng.

*Kính thưa Hội nghị!*

Bên cạnh một số kết quả đạt được, việc kết nối, liên thông đồng bộ dữ liệu cũng còn gặp không ít khó khăn, vướng mắc dẫn đến nhiều nội dung, nhiệm vụ chậm tiến độ. Một số chức năng đang tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện như chức năng: Thu phí tập trung, Thu phí trực tuyến cho hồ sơ trực tiếp, Báo cáo số hóa hồ sơ; Một số kết nối đến bộ/ngành chưa ổn định, thiếu công cụ giám sát kết nối, nhiều nhất là kết nối Tư pháp - Hộ tịch, phải thường xuyên kiểm tra và luân chuyển hồ sơ mất đồng bộ bằng nhân công; Đồng bộ dữ liệu với cổng DVCQG, hay bị các lỗi lệch trạng thái hồ sơ giữa hệ thống một cửa và cổng DVCQG, ...

Nhằm tiếp tục kế thừa và phát huy những kết quả đạt được nêu trên, trong thời gian tới cần triển khai một số nội dung sau:

- Kiểm soát công tác đồng bộ dữ liệu với cổng QG;

- Giám sát các kết nối liên thông, đặc biệt là kết nối Tư Pháp - Hộ tịch;

- Triển khai thử nghiệm kiosk tự phục vụ để tăng tính trải nghiệm của công dân với hệ thống một cửa điện tử (Hiện đang thử nghiệm tại xã Bình Phú, huyện Thăng Bình);

- Triển khai chứng thực điện tử tích hợp với hệ thống một cửa điện tử của tỉnh; - Triển khai xác thực tập trung qua VNeID và tăng cường khai thác kết nối CSDLQGvDC theo định hướng chuyển đổi số DA06 của chính phủ;

- Cải thiện hiệu năng hệ thống một cửa điện tử theo VB 1003 của Bộ TTTT lên mức A;

- Cải thiện các chỉ số thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ để đưa xếp hạng của tỉnh đạt top 20 toàn quốc.

Kính thưa Hội nghị, để hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính một cửa điện tử tỉnh Quảng Nam, VNPT Quảng Nam đề xuất một số giải pháp sau:

1. Các cơ quan/đơn vị rà soát thủ tục/qui trình của CSDL TTHC QG khớp với thủ tục/qui trình trên cổng tỉnh để tránh trường hợp hồ sơ bị quốc gia chấm điểm trễ hạn.
2. Các cơ quan/đơn vị cung cấp ngay thông tin thay đổi kết nối, liên thông của Bộ/ngành chủ quản để VNPT kịp thời nâng cấp, cập nhật vào hệ thống một cửa theo quy định.
3. Các đơn vị có kết nối liên thông thường xuyên theo dõi hồ sơ, kịp thời phát hiện mất kết nối, mất đồng bộ để xử lý lại hoặc thông báo cho VNPT hỗ trợ .
4. Các đơn vị cung cấp số liệu hồ sơ sai lệch thông tin (nếu có): trễ/quá hạn, sai lệch trạng thái của hồ sơ đã đồng bộ lên cổng QG để phối hợp tìm nguyên nhân và xử lý ngay.
5. Đề nghị có hướng dẫn cụ thể về thời gian xử lý hồ sơ: theo ngày trong tuần, hay theo ngày làm việc để đồng nhất với cách tính của dịch vụ công quốc gia công tác tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ (tiếp nhận ngày nghỉ, lễ, phiếu hẹn,...)
6. Đẩy mạnh công tác nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến và số hóa nâng cao chỉ số (766 điểm) của tỉnh, nâng cao kết quả xếp hạng của tỉnh theo bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC, dịch vụ công.
7. Tăng cường khai thác kết nối CSDLQGvDC theo yêu cầu của chính phủ trong DA06.

Hệ thống VNPT iGate sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ phục vụ công tác xử lý, luân chuyển và quản lý hồ sở một cửa trên địa bàn tòan tỉnh, giúp các cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán theo tinh thần “cơ chế một cửa, một cửa liên thông” trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, đóng góp hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ điện tử, nền kinh tế số, xã hội số.

Kính đề nghị UBND tỉnh xem xét triển khai đầu tư ứng dụng CNTT theo các quy định của pháp luật để Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Nam được đưa vào vận hành chính thức.

Trên đây là một số ý kiến tham luận của VNPT Quảng Nam.

Xin kính chúc các đ/c lãnh đạo, quý vị đại biểu mạnh khỏe, chúc Hội nghị thành công tốt đẹp.

Xin trân trọng cảm ơn./.