THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THÚC ĐẨY SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Diễn giả: Ths Đỗ Ngọc Nam

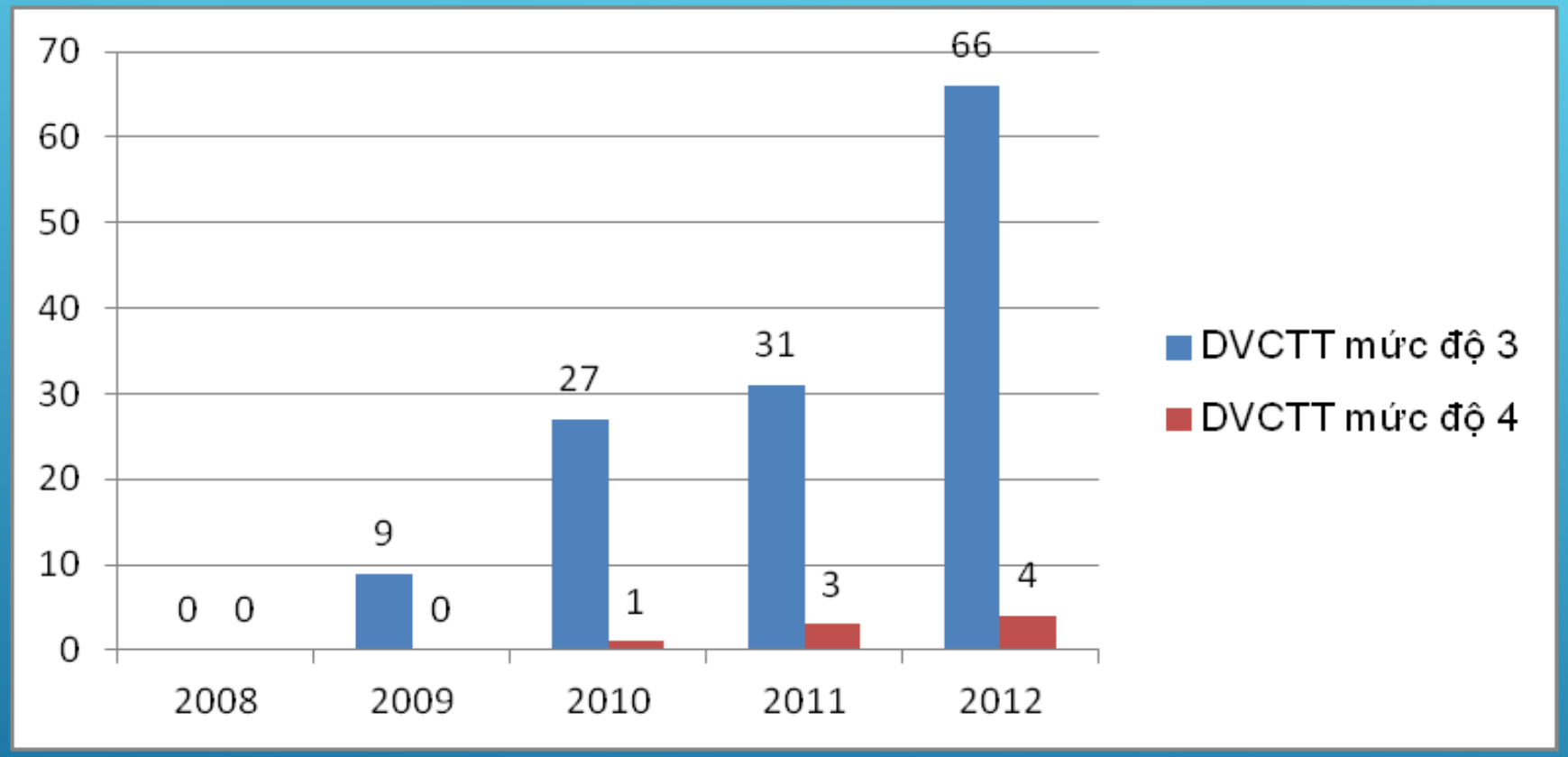
Phó Giám đốc Phụ trách Sở TTTT Quảng Ninh

I. TÌNH HÌNH CHUNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM

II. THỰC TRẠNG TẠI QUẢNG NINH

III. GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH SỬ DỤNG DVCTT TẠI QUẢNG NINH

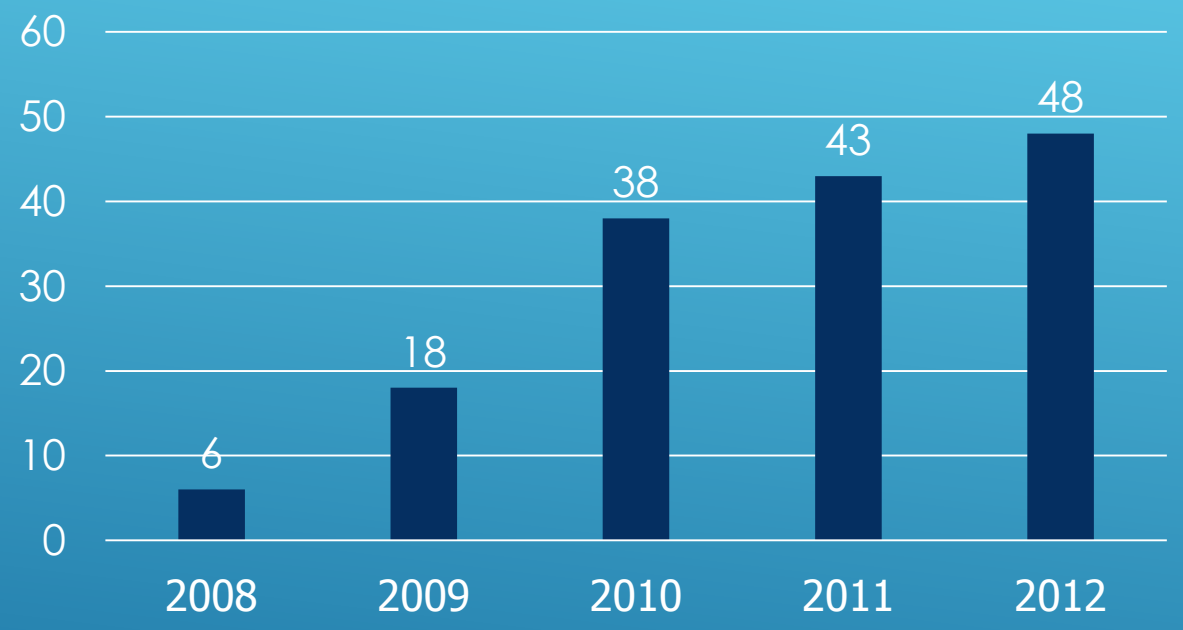
I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



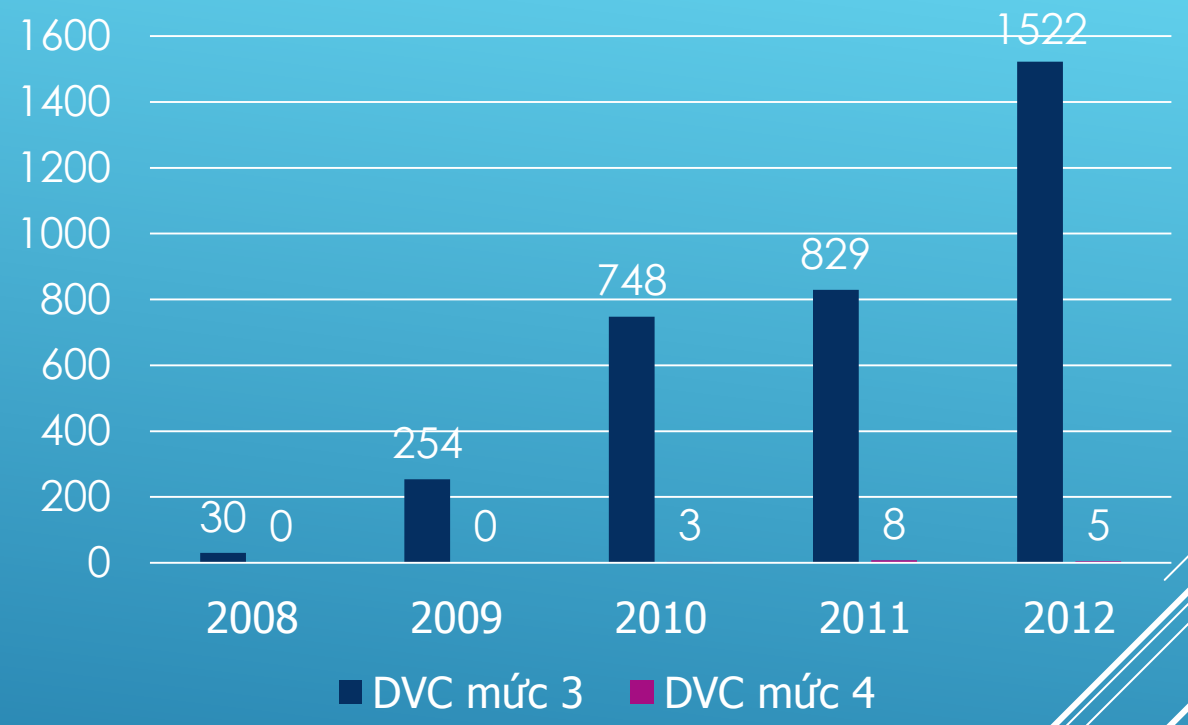
Biểu đồ tăng trưởng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ

Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2012 – Bộ TTTT

I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



Biểu đồ số lượng tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4

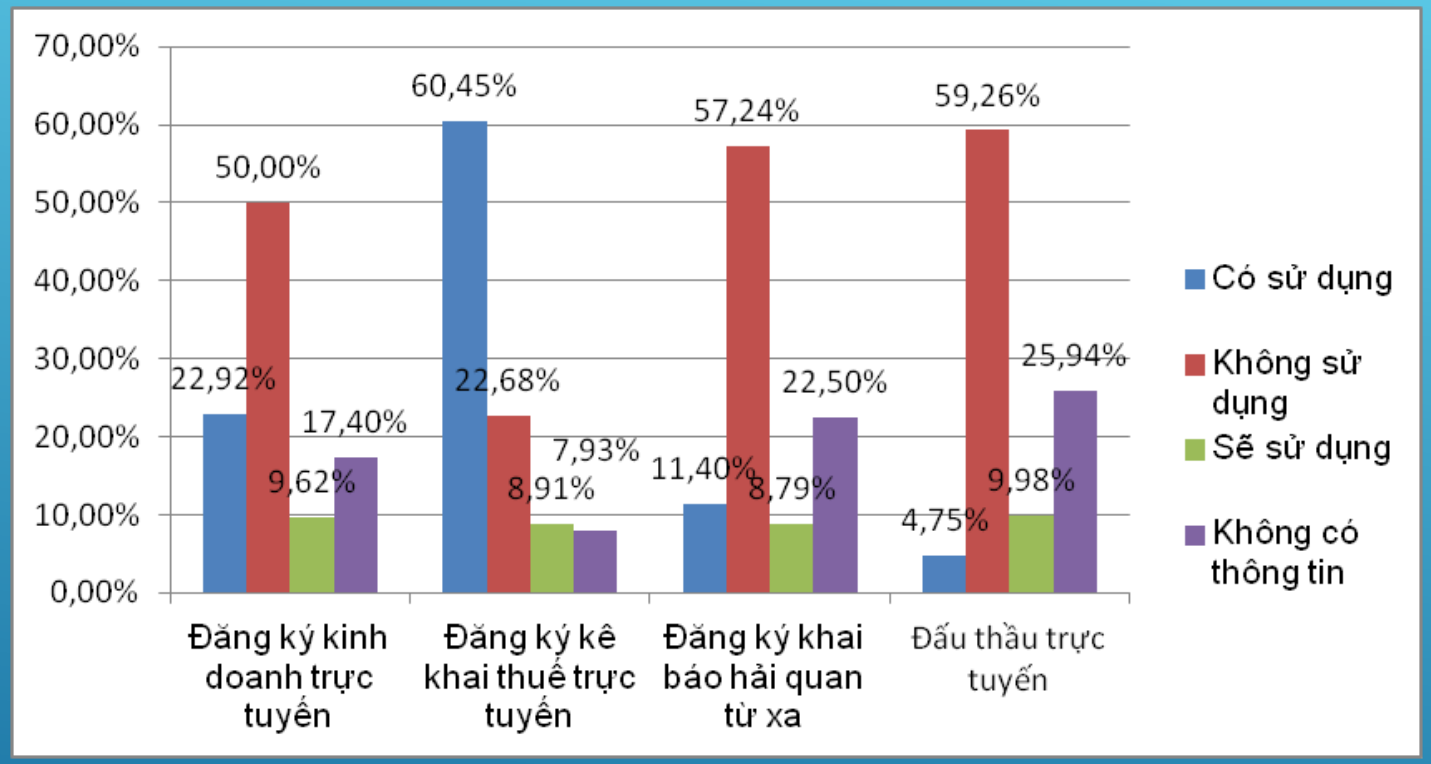


Biểu đồ tăng trưởng số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại các tỉnh, tp trực thuộc TƯ

Theo ICT Index 2013, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến/tổng số dịch vụ công: 96.1%

Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2012 – Bộ TTTT

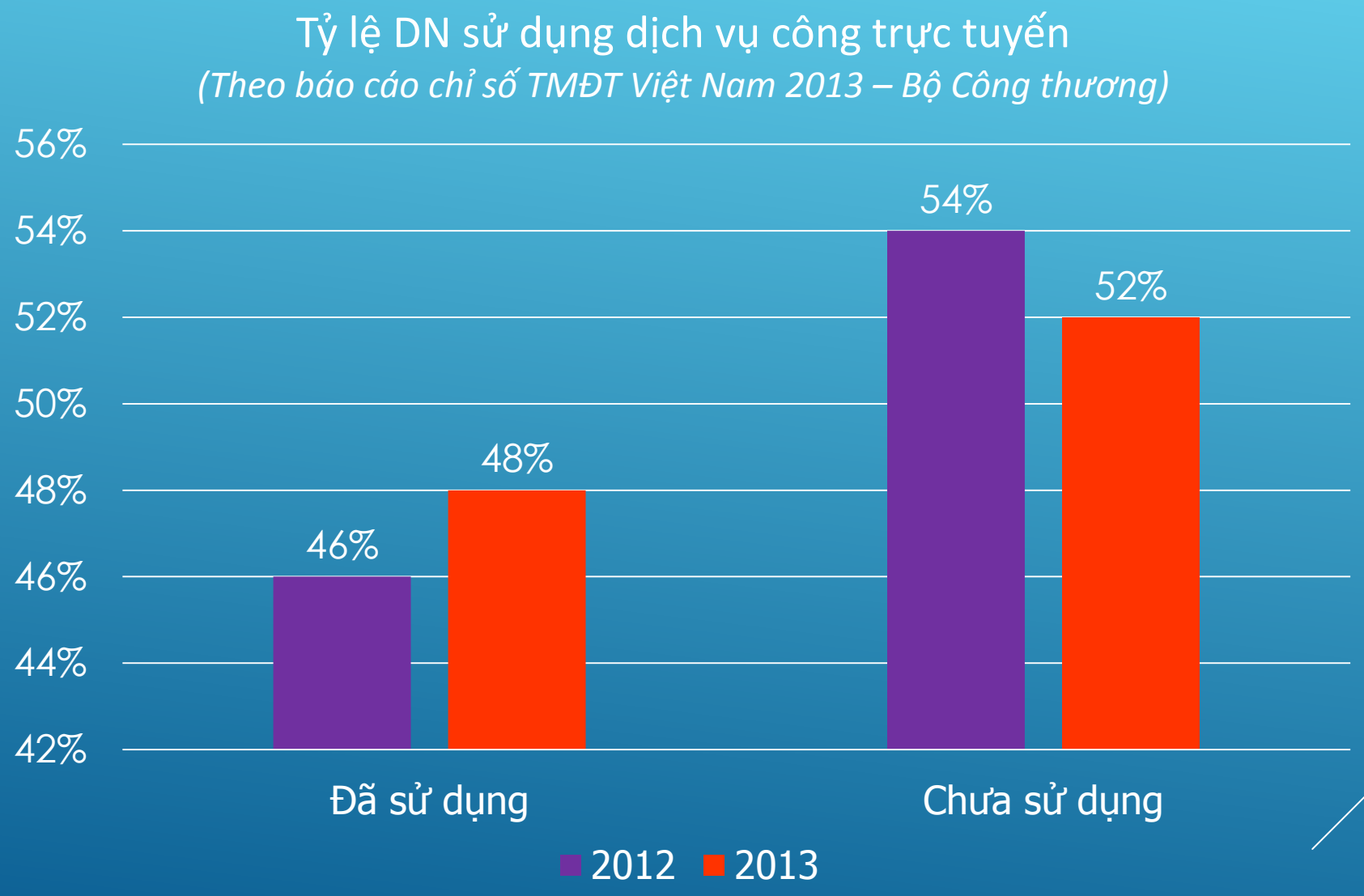
I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



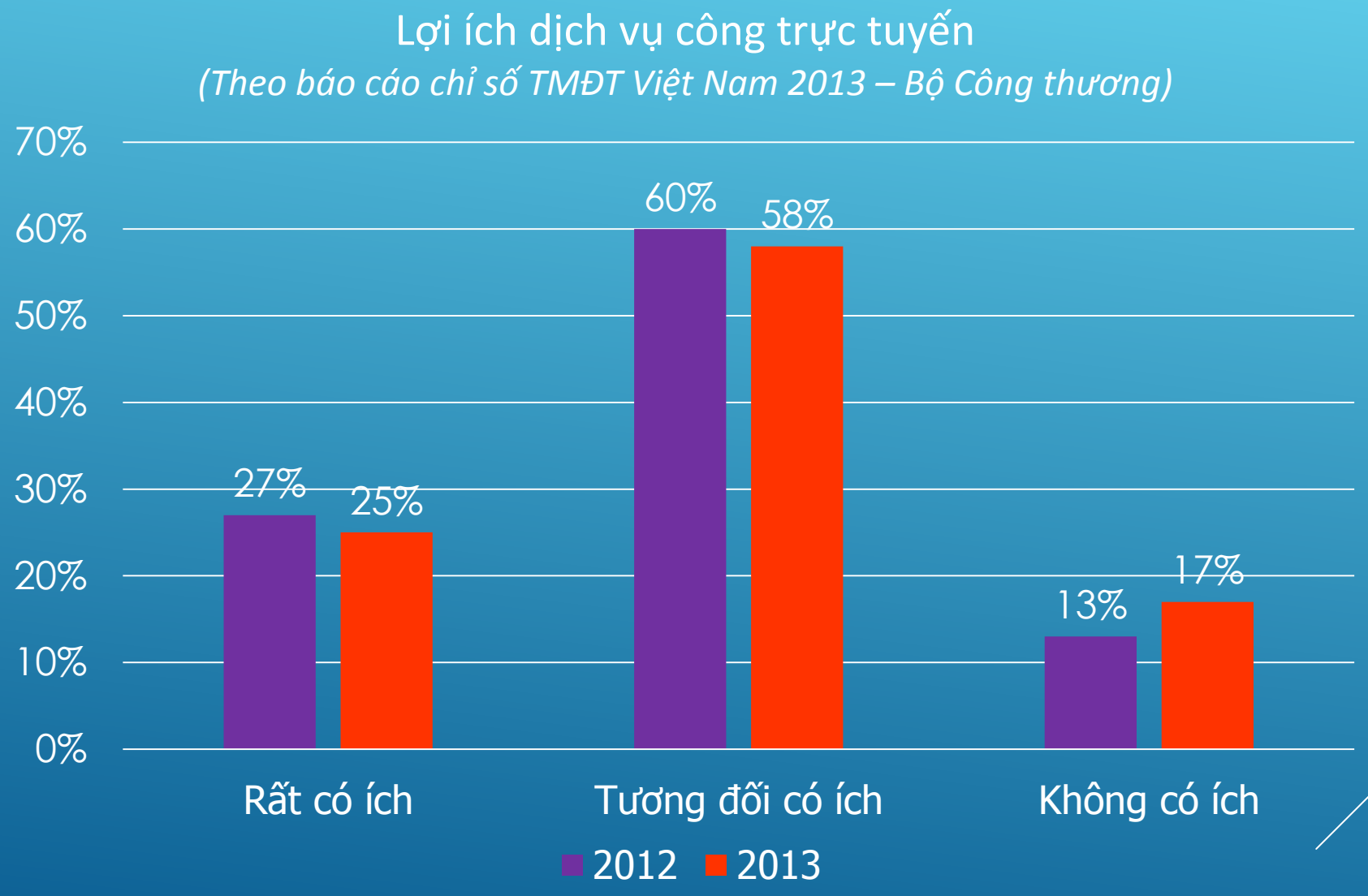
Tình hình sử dụng các loại dịch vụ công trực tuyến của doanh nghiệp năm 2012

Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2012 – Bộ TTTT

I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

100% mức độ 1

50% mức độ 2

Theo đánh giá của Liên Hợp quốc về tỷ lệ dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở Việt Nam

21% mức độ 3

30% mức độ 4.

Tỉ lệ DVCTT mức 3, 4 đã được đi vào hoạt động và đã **có hồ sơ** được tiếp nhận giải quyết tại các tỉnh đạt tỉ lệ **41,6%**

Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2012 – Bộ TTTT

I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

- 42% không biết là có dịch vụ công trực tuyến
- 20% biết nhưng không biết tìm ở đâu
- 13% không thích sử dụng
- 16% thích đến làm việc trực tiếp với cơ quan nhà nước hơn
- 16% dịch vụ thiết kế khó/chưa thật thuận tiện cho người sử dụng
- 2% không tin tưởng việc xử lý của dịch vụ công trực tuyến
- 2% lo ngại cho sự an toàn khi cung cấp hồ sơ, thông tin cá nhân mạng

Tỉ lệ người **chưa sử dụng** dịch vụ công trực tuyến vẫn còn cao: **68%**

Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2012 – Bộ TTTT

I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

- **17,4%** doanh nghiệp **không biết** đến dịch vụ đăng ký kinh doanh trực tuyến
- **7,93%** doanh nghiệp **không có** thông tin về dịch vụ đăng ký kê khai thuế trực tuyến
- **22,5%** doanh nghiệp **không biết** có dịch vụ đăng ký khai báo hải quan từ xa
- **25,94%** doanh nghiệp **không có** thông tư về đấu thầu trực tuyến

Hạn chế trong sử dụng DVCTT của doanh nghiệp

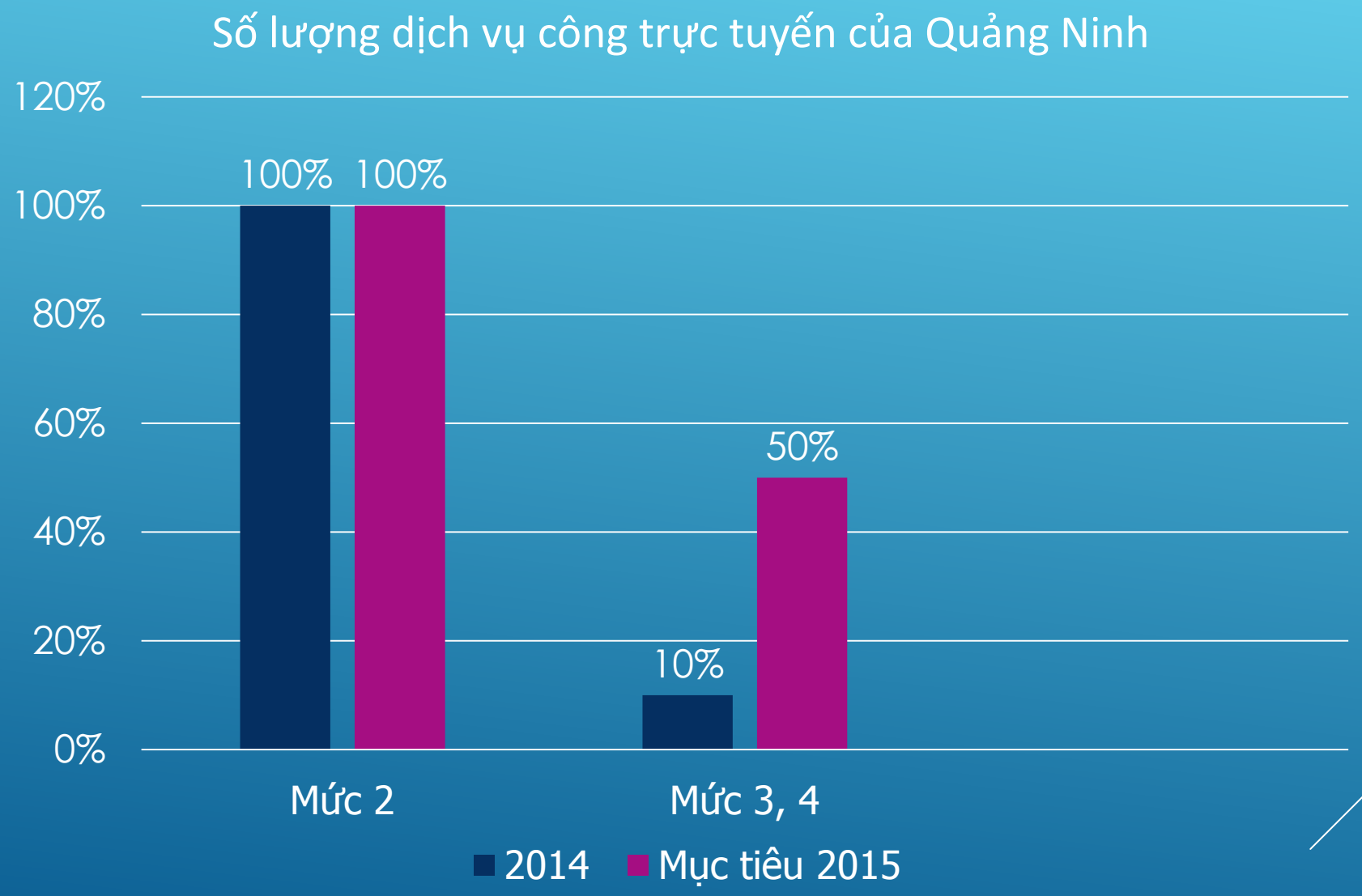
Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2012 – Bộ TTTT

I. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Đa số người dân và doanh nghiệp thừa nhận chưa biết và chưa thực sự quan tâm nhiều đến các dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước.
2. Mặt khác, văn hóa hành chính giấy tờ, trình độ và điều kiện sử dụng thiết bị công nghệ thông tin của người dân đặc biệt là khu vực nông thôn còn rất nhiều hạn chế và thiếu gây khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ công trực tuyến.
3. Đồng thời, các dịch vụ công trực tuyến còn nhiều hạn chế về số lượng và chất lượng khai thác, đặc biệt là dịch vụ công mức độ 3, 4 khiến quá trình khai thác, sử dụng của người dân và doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn.
4. Lo ngại về sự mất an toàn thông tin khi sử dụng dịch vụ công, hoặc sự chưa rõ ràng về việc chứng thực cho các hồ sơ pháp lý trên mạng.

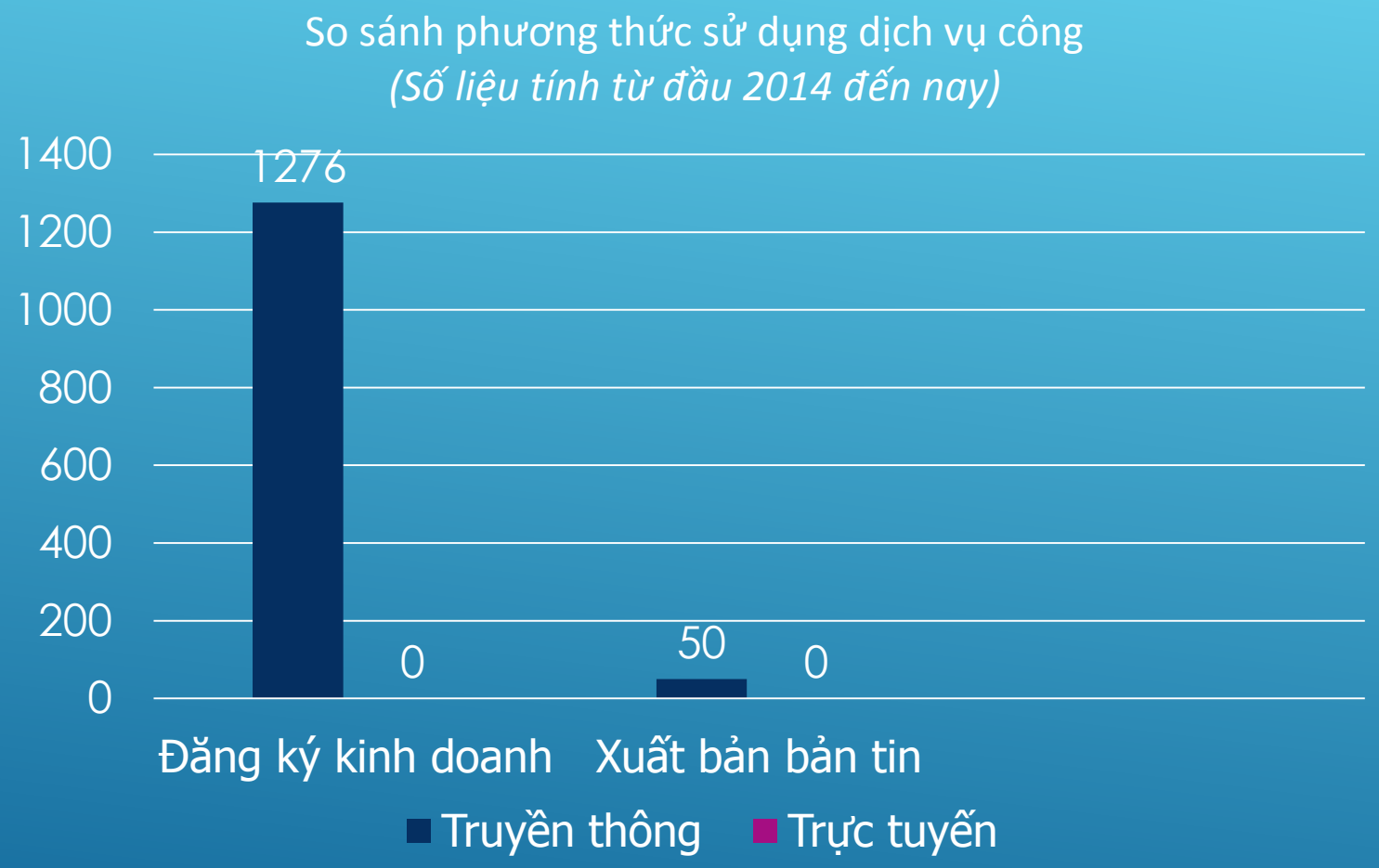
KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM

II. THỰC TRẠNG SỬ DỤNG DVCTT TẠI QUẢNG NINH



Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2014– Sở TTTT Quảng Ninh

II. THỰC TRẠNG SỬ DỤNG DVCTT TẠI QUẢNG NINH



TỶ LỆ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CÒN RẤT THẤP

Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2014– Sở TTTT Quảng Ninh

II. GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH SỬ DỤNG DVCTT Ở QUẢNG NINH

1

- Ban hành, tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách

2

- Xây dựng Trung tâm Hành chính công các cấp

3

- Tập huấn, đào tạo công dân điện tử

1. BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ, CHÍNH SÁCH

- Hoàn thiện hệ thống Văn bản Quy phạm pháp luật
- Đầu tư xây dựng và hoàn thiện cơ sở hạ tầng, ứng dụng CNTT
- Đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực
- Xây dựng các Trung tâm dịch vụ hành chính công
- Tăng cường nhiều kênh giao tiếp với người dân và doanh nghiệp: Trung tâm hành chính công, Trung tâm hỗ trợ khách hàng, Cổng thông tin điện tử và các phần mềm trực tuyến…
- Truyền thông về Chính quyền điện tử

ĐỀ ÁN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ TỈNH QUẢNG NINH

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

- Hướng tới **Trung tâm hành chính công** là nơi **duy nhất** giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng các dịch vụ hành chính công cho nhân dân, các nhà đầu tư và doanh nghiệp.
- Tính đến hết quí I Năm 2014, đã triển khai xây dựng và đưa vào hoạt động Trung tâm dịch vụ hành chính công **cấp tỉnh** và **05** Trung tâm dịch vụ hành chính công cấp huyện. Tiếp tục triển khai xây dựng Trung tâm hành chính công tại 09 huyện, thị xã còn lại, phấn đấu **hoàn thành** trong năm **2015**.
- Về qui mô: **1358** thủ tục hành chính thuộc phạm vi, thẩm quyền cung cấp, giải quyết của các sở, ngành cấp tỉnh; **230** thủ tục hành chính thuộc nhiều lĩnh vực là thẩm quyền cung cấp, giải quyết của đơn vị cấp huyện.
- Xây dựng **Trung tâm dịch vụ Hành chính công** vào năm **2016**, kể cả các cơ quan nhà nước ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn cũng tham gia như: Công an, thuế, kho bạc nhà nước, bảo hiểm xã hội…

XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG
HƯỚNG TỚI NỀN HÀNH CHÍNH HIỆN ĐẠI, MINH BẠCH, HIỆU QUẢ

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

NGUYÊN TẮC GIẢI QUYẾT TTHC

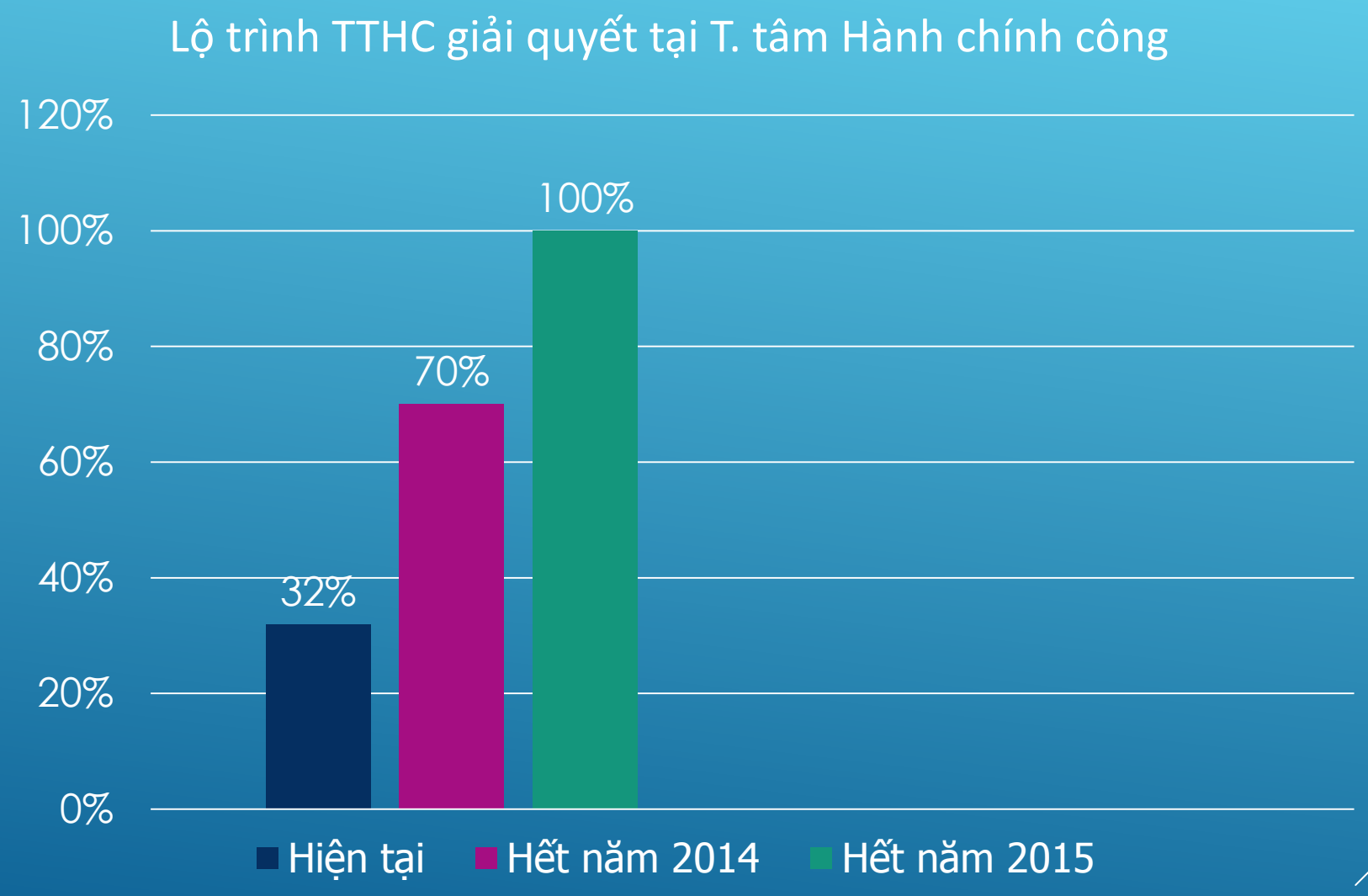
- Công khai
- Minh bạch
- Chất lượng
- Đúng hẹn

- Một cửa nhận, hướng dẫn, trả kết quả

- Một lần kiểm tra, hướng dẫn thủ tục, nội dung, thành phần

- Thẩm định, phê duyệt tại chỗ

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP



Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2014– Sở TTTT Quảng Ninh

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

- 100% TTHC chuẩn hóa theo ISO 9001:2008
- TTHCC tỉnh: 457/1385 (32%) TTHC thuộc thẩm quyền Sở, ngành
- TTHCC huyện: 78/229 (34%) TTHC thuộc thẩm quyền UBND cấp huyện
- Tiếp nhận hơn 25.000 bộ hồ sơ
- Tỷ lệ trả kết quả đúng hẹn đạt trên 95%

KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

Nguồn: Báo cáo ƯDCNTT năm 2014– Sở TTTT Quảng Ninh

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

Khai trương Trung tâm Hành chính công tỉnh

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

Các đồng chí lãnh đạo thăm và làm việc tại Trung tâm Hành chính công

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

Không gian làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh

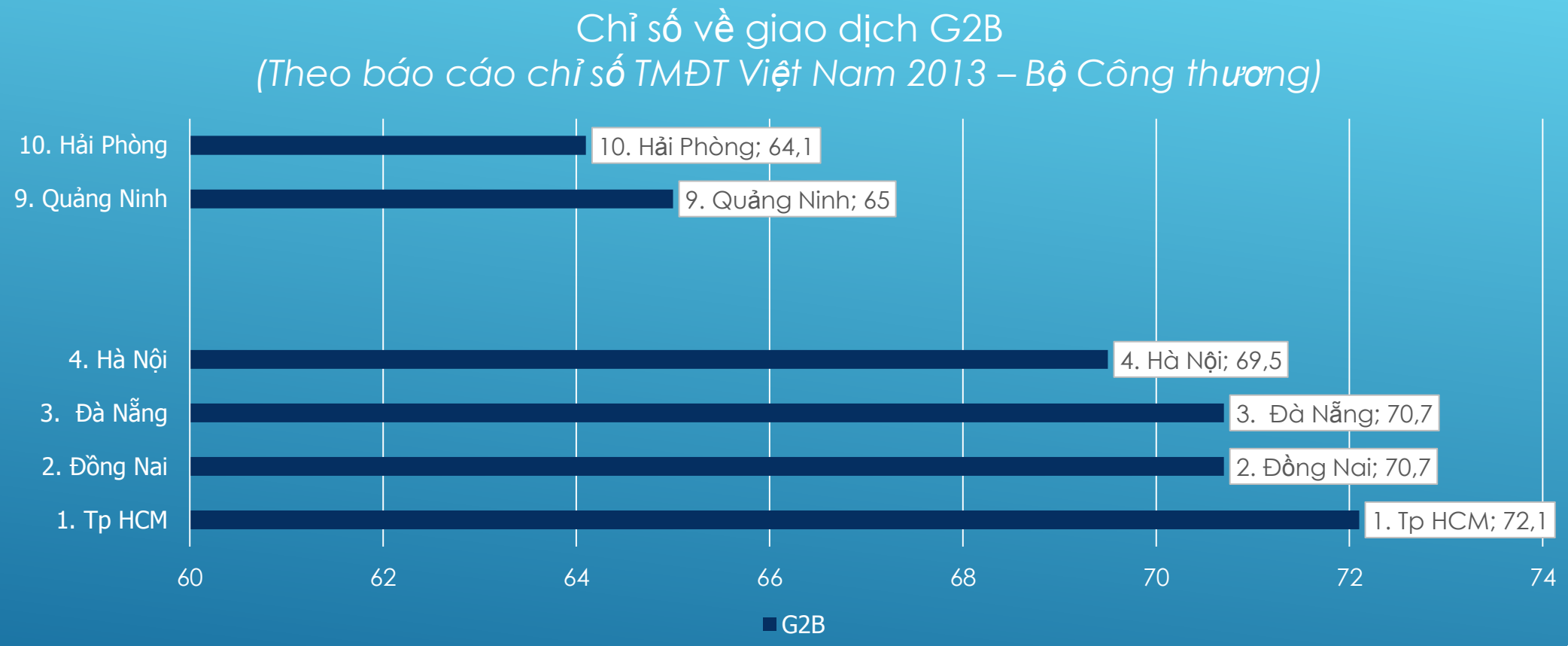
2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

Không gian làm việc tại các Trung tâm Hành chính công cấp huyện

2. XÂY DỰNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÁC CẤP

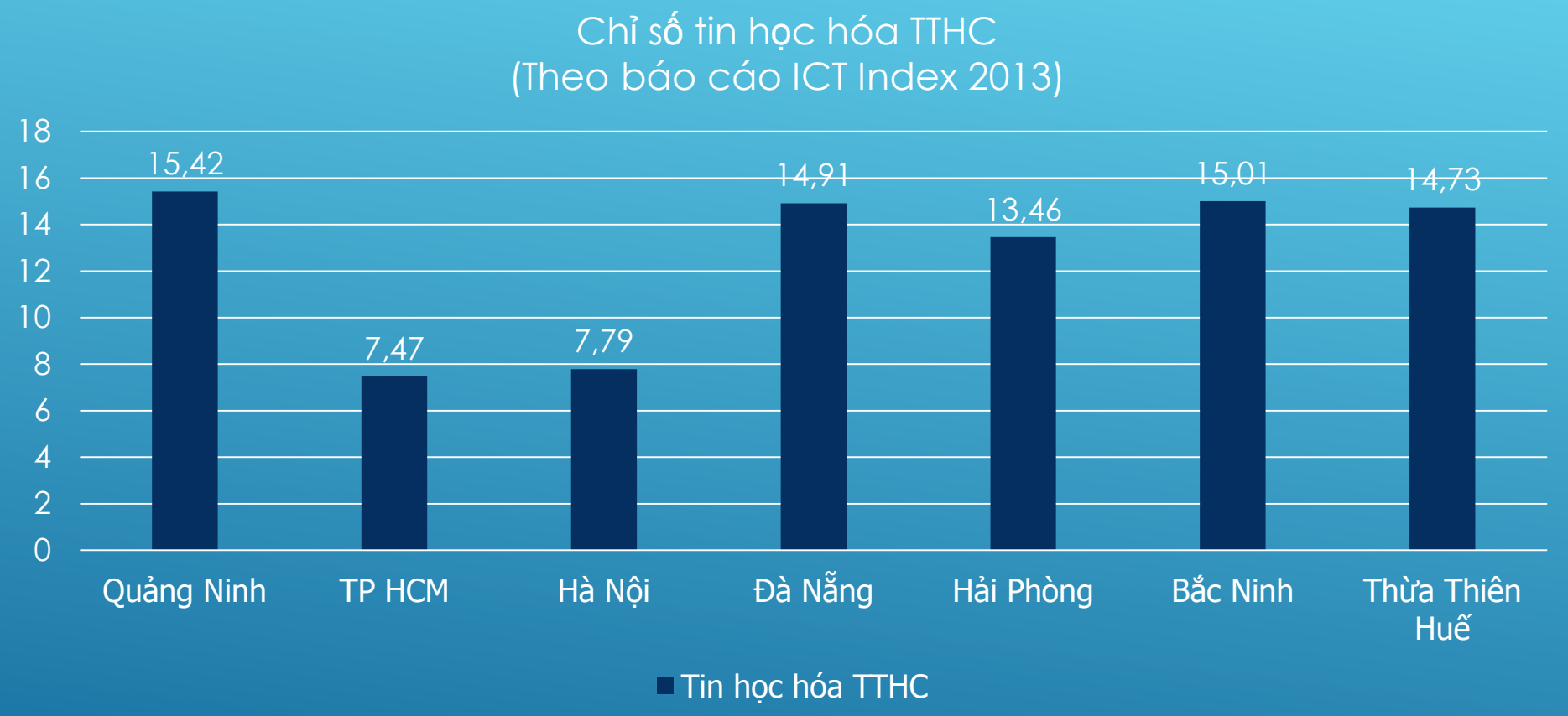
Người dân thực hiện TTHC tại các Trung tâm Hành chính công

KẾT QUẢ CỦA QUẢNG NINH



QUẢNG NINH XẾP THỨ 9 TRONG CẢ NƯỚC VỀ CHỈ SỐ GIAO DỊCH G2B

KẾT QUẢ CỦA QUẢNG NINH



QUẢNG NINH ĐỨNG ĐẦU VỀ CHỈ SỐ TIN HỌC HÓA TTHC

3. TẬP HUẤN, ĐÀO TẠO CÔNG DÂN ĐIỆN TỬ

- Trên **80%** người dân và doanh nghiệp được **truyền thông** về CQĐT
- **100%** các đồng chí Bí thư Khu, Thôn, Bản; Khu trưởng, Trưởng thôn, Trưởng bản; Bí thư Đoàn thanh niên Khu phố, Thôn, Bản; Hội trưởng Hội Phụ nữ Khu phố, Thôn, Bản; Đồng chí làm công tác tuyên truyền tại Khu phố, Thôn, Bản được tham gia lớp **tập huấn** hướng dẫn sử dụng các **dịch vụ, tiện ích** của Chính quyền điện tử
- **100%** các xã, phường, thị trấn trong toàn Tỉnh được nhận **tờ rơi, sổ tay** về Chính quyền điện tử.

KẾ HOẠCH TRUYỀN THÔNG, TẬP HUẤN ĐÀO TẠO CÔNG DÂN ĐIỆN TỬ

KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Các cơ quan nhà nước tăng cường truyền thông và quảng bá hiệu quả về dịch vụ công trực tuyến của cơ quan để tối đa hóa lợi ích mang lại từ việc đầu tư cho dịch vụ công trực tuyến.
2. Thay đổi thói quen của công dân trong việc sử dụng dịch vụ công thông qua Trung tâm hành chính công, để cung cấp cho người dân, doanh nghiệp những thông tin trực tuyến, dần dần từ bỏ phương thức liên hệ kiểu cũ với cơ quan nhà nước.
3. Cung cấp đa đạng các kênh giao tiếp, giúp người dân, doanh nghiệp lựa chọn hình thức xử lý dịch vụ công phù hợp nhất với họ (trực tuyến hoặc tại các Trung tâm HCC, Trung tâm dịch vụ…). Từng bước tiến tới xác định Internet sẽ là kênh cung cấp dịch vụ chính cho công dân.
4. Ứng dụng những công nghệ mới để mở rộng, nâng cao chất lượng và tăng cường việc sử dụng dịch vụ trực tuyến trong tương lai. Trong đó, đề cao các vấn đề về an toàn, an ninh trong quá trình thiết lập tiêu chuẩn của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
5. Nhà nước và doanh nghiệp cùng vào cuộc: Hỗ trợ đào tạo, nâng cấp trình độ sử dụng máy tính; Hỗ trợ máy tính; Điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí…

HỘI THẢO HỢP TÁC PHÁT TRIỂN CNTT-TT VIỆT NAM 2014 ĐƯỢC TỔ CHỨC TẠI TỈNH QUẢNG NINH DO BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG, UBND TỈNH QUẢNG NINH VÀ HỘI TIN HỌC VIỆT NAM ĐỒNG TỔ CHỨC.

Chủ đề : **Chính quyền điện tử - *Hỗ trợ cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh và thu hút đầu tư.***

Tại đây chúng ta sẽ trao đổi về :

1. Khung xây dựng CQĐT ở Việt Nam (qua Kinh nghiệm Quảng Ninh, Đà Nẵng)
2. Cơ chế mới: Thuê ngoài dịch vụ CNTT với xây dựng và phát triển CQĐT.
3. Các vấn đề trao đổi xung quanh định hướng mới về phát triển và ƯDCNTT

Tỉnh Quảng Ninh hân hạnh được đón tiếp các Quý vị đại biểu!

Thông tin trên website: http://ict2014.quangninh.gov.vn và http://vaip.org.vn

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

- Diễn giả: Ths Đỗ Ngọc Nam
- Phó Giám đốc Phụ trách Sở TTTT Quảng Ninh
- Email: Dongocnam@quangninh.gov.vn