**BÁO CÁO THAM LUẬN**

**Giải pháp triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

**Xã Long Đức, TP.Trà Vinh**

***Kính thưa****!*

- Đ/c:………………………………………………................................

- Đ/c ……………………………………………………………………

- Toàn thể đại biểu.

Nghe qua các văn bản thông qua tại hội nghị……………tôi hoàn toàn thống nhất. Thay mặt đơn vị xã Long Đức, TPTV, tôi tham gia phát biểu về Giải pháp triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Xã Long Đức, TP.Trà Vinh

*.****Kính thưa quý đại biểu!***

Long Đức là xã vùng ven của thành phố Trà Vinh, diện tích tự nhiên 3.906,23 ha, được chia thành 12 ấp, có 5.250 hộ với 19.197 nhân khẩu. Trước khi triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến, xã gặp rất nhiều khó khăn do đặt thù là địa bàn rộng, dân số đông; điều kiện sản xuất và đời sống của Nhân dân chủ yếu bằng nghề sản xuất nông nghiệp, trình độ của người dân không đồng đều, việc ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn chế, Người dân khi giải quyết TTHC đa số đều có tâm lý muốn “đến tận nơi” vì thế nên không sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Nên việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến được UBND xã đặc biệt quan tâm, chỉ đạo triển khai thực hiện quyết liệt, cung ứng dịch vụ công từ mức độ 1 đến mức độ 4, xem đây là một trong những giải pháp quan trọng nhằm thực hiện cải cách hành chính.

Từ thực trạng trên, xã đã áp dụng nhiều giải pháp thiết thực phù hợp, đẩy mạnh tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến với nhiều hình thức, đã cung cấp nhiều dịch vụ công trực tuyến mức độ cao từ mức độ 1 đến mức độ 4. Tuy nhiên số lượng dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ là rất ít, số lượng hồ sơ phát sinh này phần lớn do cán bộ, công chức hỗ trợ người dân nhập trực tuyến. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã trung bình mỗi ngày có khoảng 40 lượt người dân đến giải quyết TTHC. Ngoài việc trực tiếp tiếp nhận hồ sơ TTHC, công chức của xã tích cực hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công và các bước thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Từ đầu khi triển khai đến nay, xã đã tiếp nhận 1.260 hồ sơ, trong đó có 860 hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ 68,2.%. Con số này đã chứng minh các giải pháp xã đã thực hiện đang đi đúng hướng góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính… góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế -xã hội, đẩy mạnh cải cách hành chính.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn một vài khó khăn, hạn chế đó là:

1- Công tác tuyên truyền cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa thường xuyên, sâu rộng, còn mang tính hình thức nên hiệu quả đem lại chưa cao.

2- Phần lớn người dân đến làm thủ tục hành chính tại UBND xã là lao động nông thôn, lớn tuổi, trình độ công nghệ thông tin còn hạn chế nên khó khăn trong việc tiếp cận máy vi tính, điện thoại thông minh, còn e dè ngại tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

3- Người dân quen nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, do tâm lý lo ngại, mất an toàn thông tin mạng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

***Kính thưa quý đại biểu!***

Từ những thuận lợi, khó khăn qua quá trình triển khai thực hiện, xã rút ra một số kinh nghiệm quan trọng đó là:

***Một là,*** chú trọng công tác tuyên truyền, quán triệt triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức, đồng thời nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu của cán bộ, công chức về vai trò, ý nghĩa và nội dung của công tác thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

***Hai là,*** công tác thực hiện dịch vụ công trực tuyến cần được thực hiện kiên trì, thường xuyên, với những mục tiêu và giải pháp cụ thể; lấy sự hài lòng của tổ chức và công dân làm mục tiêu thực hiện.

***Ba là,***yếu tố quyết định sự thành công của công tác thực hiện dịch vụ công trực tuyến là tổ chức bộ máy và chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, phải thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị và thật sự tâm huyết với công việc.

**Bốn là**, Phát triển hạ tầng CNTT Đầu tư trang thiết bị ban đầu như máy tính, máy quét để hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến.

**Năm là,** Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát được duy trì từ Mặt trận tổ quốc, các các ngành có liên quan nhằm nhắc nhở, uốn nắn cũng như xử lý vi phạm trong đội ngữ cán bộ công chức làm việc tại các bộ phận một cửa..

***Kính thưa quý đại biểu!***

Với những kết quả đạt được, hạn chế, những kinh nghiệm đã nêu trên trong thời gian tới, tôi đề xuất một số nhiệm vụ sau:

1. Đẩy mạnh tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến, mở các buổi hướng dẫn, tập huấn cho các đối tượng cán bộ, công chức, viên chức, người hoạt động không chuyên trách xã.

2. Thường xuyên tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về dịch vụ công trực tuyến cho các đối tượng cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân tham gia, theo đó quy định với cơ cấu giải thưởng cao, để tạo động lực, khuyến khích, thu hút các đối tượng tích cực tham gia tìm hiểu, tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến, nhằm nâng cao hiệu quả tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến.

4. Tăng cường viết tin, bài xây dựng các chuyên mục, tiểu phẩm, video tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến trên Đài,Trang thông tin điện tử các cấp. Lồng ghép vào các cuộc hội nghị, họp chi bộ, họp dân, họp tổ nhân dân tự quản tuyên truyền giới thiệu về dịch vụ công trực tuyến.

5. Xây dựng nội dung, các tài liệu, tờ bướm tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, tổ chức cấp phát cơ sở, phát cho người dân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa các cấp.

6. Đối với Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, tiếp tục xây dựng hồ sơ video mẫu giới thiệu về lợi dịch công trực tuyến và hướng dẫn nhập hồ sơ trực tuyến và tra cứu hồ sơ trực tuyến, xây dựng các tiểu phẩm với nội dung nêu bật được hiệu quả của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và cách nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện phát tuyên truyền thường xuyên trên hệ thống màn hình máy chiếu ở xã được bố trí tại Bộ phận một cửa cấp xã, để người dân đến làm thủ tục hành chính tại cơ quan Nhà nước trong thời gian chờ đợi có thể nghe, xem tuyên truyền và tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến.

Song song Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, tùy điều kiện có thể bố trí một số máy vi tính, phân công công chức, xây dựng lực lượng đoàn viên xung kích hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến vào các ngày làm việc hành chính hàng tuần tại trụ sở UBND xã./.

7. Tiếp tục củng cố, kiện toàn và phát huy vai trò, trách nhiệm của Tổ công nghệ số cộng đồng trong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khai thác các nền tảng số trong chuyển đổi số, qua đó kịp thời phản ánh kiến nghị, để đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân trên cổng dịch vụ công

Trước khi dứt lời, kính chúc quý lãnh đạo, quý vị đại biểu mạnh khỏe, hạnh phúc và thành đạt, chúc hội nghị thành công tốt đẹp.

***Trân trọng cảm ơn !***