

Số: /TB-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng 3 năm 2023

THÔNG BÁO

Kết quả cuộc họp bàn giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động các Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Nha Trang

Triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử (gọi tắt là Đề án) ban hành kèm theo Quyết định số 3548/QĐ-UBND ngày 30/12/2020 của UBND tỉnh, Sở Nội vụ phối hợp với UBND thành phố Nha Trang, UBND các xã, phường tham gia thí điểm (gồm: Tân Lập, Lộc Thọ, Phương Sài, Vĩnh Hiệp, Vĩnh Phương) tổ chức khai trương và đưa vào hoạt động 5 Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến (gọi tắt là Điểm hỗ trợ) tại các địa bàn thí điểm từ ngày 29-30/12/2022;

Ngày 20/3/2023, Sở Nội vụ tổ chức cuộc họp đánh giá, bàn giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động các Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến với sự tham dự của đại diện Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh, UBND thành phố Nha Trang và UBND các xã, phường: Lộc Thọ, Tân Lập, Phương Sài, Vĩnh Hiệp, Vĩnh Phương. Cuộc họp thống nhất đánh giá:

Sau khi tổ chức khai trương và đưa vào hoạt động, UBND các xã, phường tham gia thí điểm đã tích cực giới thiệu, tuyên truyền các Điểm hỗ trợ đến cộng đồng dân cư trên địa bàn với một số hình thức như phát tờ gấp đến các hộ gia đình tại thôn, Tổ dân phố trên địa bàn thí điểm, tuyên truyền trên Đài phát thanh xã, tổ chức Hội nghị tuyên truyền, giới thiệu, tập huấn cho Tổ công nghệ số cộng đồng,... Đến nay, các Điểm hỗ trợ đã thu được một số kết quả bước đầu, cung cấp thêm kênh thông tin giúp tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến tại cộng đồng dân cư, có 60 hồ sơ trực tuyến đã được nộp tại các Điểm hỗ trợ và nhiều lượt người dân được hướng dẫn, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai cũng phát sinh khó khăn, vướng mắc như: Điểm hỗ trợ chủ yếu phát sinh hồ sơ trực tuyến tại cấp xã ở các thủ tục đơn giản như cấp bản sao trích lục hộ tịch, xác nhận tình trạng hôn nhân; lực lượng hỗ trợ chưa nắm hết các thủ tục hành chính khác ngoài cấp xã do đó chưa chủ động giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ người dân; chưa có chế độ cho lực lượng tham gia hỗ trợ, trong khi lượng này chủ yếu là đoàn viên thanh niên trẻ. Người dân còn tâm lý e ngại khi sử dụng trang thiết bị tại Điểm hỗ trợ dù đã được động viên, khuyến khích; một số người dân chưa thực hiện đăng ký sim chính chủ nên không thực hiện đăng ký được tài khoản dịch vụ công quốc gia; công tác tuyên truyền còn hạn chế...

Để khắc phục những thiếu sót thời gian qua, nâng cao hiệu quả thời gian tới, cuộc họp thống nhất các nội dung, giải pháp như sau:

1. Thống nhất nhận thức về “Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến” được thiết lập theo Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử là Điểm hỗ trợ thuộc tỉnh Khánh Hòa đặt tại địa bàn các xã, phường (hiện nay gồm Lộc Thọ, Tân Lập, Phương Sài, Vĩnh Hiệp, Vĩnh Phương), có nhiệm vụ giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến của **tất cả các cấp hành chính** từ cấp xã tới cấp tỉnh (và kể cả cấp trung ương). Người dân không nhất thiết phải có nhu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mới đến điểm hỗ trợ, mà thông qua các điểm hỗ trợ, người dân được tiếp cận, hướng dẫn, thao tác để có thể tự thực hiện khi có nhu cầu (tại nhà, nơi làm việc hoặc điểm hỗ trợ) và được hỗ trợ trực tuyến qua các kênh thông tin hiện có (Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, Tổ công nghệ số cộng đồng,...).

Nhiệm vụ của Điểm hỗ trợ tiếp tục được mở rộng để thực hiện các nội dung lớn hơn tại các đề án chuyển đổi số, giúp tăng cường kỹ năng số cho cộng đồng, góp phần hình thành công dân số, phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số.

2. Để nâng cao hiệu quả hoạt động các Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới, cần tập trung một số giải pháp sau:

a) Tập trung tăng cường truyền thông một cách đồng bộ trên cơ sở xây dựng kế hoạch/kịch bản truyền thông, trong đó xác định rõ mục tiêu, giải pháp tổng thể và dài hạn. Tập trung các hình thức truyền thông trực quan tại chỗ và truyền thông rộng rãi trên nhiều kênh thông tin, kết hợp chặt chẽ với cơ quan tham mưu Tỉnh ủy, cấp ủy các sở, ngành, cơ quan, địa phương, các tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thông tin đại chúng,...

Kết hợp tổ chức các sự kiện truyền thông hướng dẫn, hỗ trợ, tuyên truyền thủ tục hành chính chuyên sâu trên một số lĩnh vực thiết thực, được nhiều người dân quan tâm.

b) Tiếp tục tăng cường nghiệp vụ cho lực lượng tham gia hỗ trợ tại các Điểm hỗ trợ, ưu tiên mở rộng các lĩnh vực như tư pháp, đất đai, xây dựng, đăng ký kinh doanh, bảo hiểm xã hội, bảo trợ xã hội, điện nước,...

c) Tăng cường hiệu quả tương tác giữa nhóm hỗ trợ online, kịp thời giải đáp vướng mắc phát sinh tại các Điểm hỗ trợ.

d) Rà soát, hỗ trợ kinh phí, cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các Điểm hỗ trợ, trong đó quan tâm chế độ, định mức cho lực lượng thường trực tại các Điểm hỗ trợ.

đ) Xây dựng cơ chế thu hút người dân tham gia dịch vụ công trực tuyến tại các điểm hỗ trợ.

3. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện một số nội dung sau:

a) UBND phường Lộc Thọ, Tân Lập khẩn trương rà soát, đề xuất điều chỉnh địa điểm bố trí Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến đặt tại địa bàn phường (nếu cần thiết). Đồng ý đề UBND xã Vĩnh Phương tổ chức thêm 01 điểm hỗ trợ theo mô hình xã hội hóa để phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp tại các thôn ở xa Trung tâm xã, có báo cáo đề xuất phương án cụ thể để tổng hợp, phối hợp triển khai nhanh chóng, hiệu quả.

b) UBND các xã, phường Lộc Thọ, Tân Lập, Phương Sài, Vĩnh Hiệp, Vĩnh Phương rà soát, đề xuất nội dung, hình thức truyền thông, trang thiết bị, kinh phí cần bổ sung để nâng cao hiệu quả hoạt động tại Điểm hỗ trợ thiết lập trên địa bàn quản lý gửi UBND thành phố Nha Trang trước **ngày 30/3/2023** để tổng hợp.

UBND thành phố Nha Trang tổng hợp, gửi đề xuất về Sở Nội vụ trước **ngày 05/4/2023**. Sở Nội vụ phối hợp các cơ quan liên quan nghiên cứu, báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền.

c) Sở Nội vụ chủ trì, cụ thể hóa các giải pháp vào kế hoạch triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử năm 2023, trình Ban Điều hành Đề án ban hành trong tháng 4/2023 để thống nhất triển khai.

d) Sở Thông tin và truyền thông chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh nghiên cứu, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của các Tổ công nghệ số cộng đồng; chủ trì tập huấn, hỗ trợ nghiệp vụ tại các Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến.

Sở Nội vụ thông báo để các cơ quan, đơn vị, địa phương thống nhất thực hiện./.

Nơi nhận:

- Các sở: TTTT, TC, KHĐT (VBĐT);
- VP.UBND tỉnh (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- BDH Đề án và Tổ giúp việc (VBĐT);
- Giám đốc Sở (VBĐT);
- Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Website SNV (VBĐT);
- Lưu: VT, CCHC, b.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Minh