

BÁO CÁO

Kết quả học tập kinh nghiệm triển khai dịch vụ công mức 3,4 và Trung tâm giám sát điều hành đô thị thông minh tại tỉnh Thừa Thiên Huế

Thực hiện Công văn số 1379/UBND-KGVX ngày 21/02/2020 của UBND tỉnh Đắk Lắk V/v học tập kinh nghiệm triển khai dịch vụ công mức 3, 4 và Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Qua 04 ngày (từ ngày 26/02/2020 đến 29/02/2020), Đoàn công tác đã thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch và có báo cáo kết quả học tập, trao đổi kinh nghiệm như sau:

I. CHƯƠNG TRÌNH LÀM VIỆC CỦA ĐOÀN CÔNG TÁC

1. Vào lúc 8h00 ngày 28/02/2020, Đoàn công tác của tỉnh Đắk Lắk do đồng chí Nguyễn Tuấn Hà, Ủy viên Thường vụ Tỉnh ủy, Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh làm Trưởng đoàn cùng các thành viên trong đoàn đến thăm và học tập kinh nghiệm tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. UBND tỉnh Thừa Thiên Huế đã tổ chức buổi làm việc với Đoàn công tác do đồng chí Phan Thiên Định, Phó Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế chủ trì. Tại buổi làm việc, Đoàn công tác đã có những nội dung trao đổi, học tập về kinh nghiệm triển khai dịch vụ công mức 3,4 để đạt được tỉ lệ cao và kinh nghiệm về việc xây dựng, vận hành Trung tâm giám sát điều hành đô thị thông minh tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Trước khi làm việc với UBND tỉnh Thừa Thiên Huế, Đoàn đã đi khảo sát trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Trung tâm giám sát điều hành dịch vụ đô thị thông minh IOC.

3. Từ 14h00 đến 17h00 ngày 28/02/2020, Đoàn công tác đã đến thăm quan tại Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh, UBND huyện Phú Vang và Trung tâm Trung tâm Công nghệ Thông tin tỉnh Thừa Thiên Huế (HueCIT).

II. KẾT QUẢ HỌC TẬP, TRAO ĐỔI KINH NGHIỆM

1. Về Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Phú Vang

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế đi vào hoạt động ngày 25/12/2017 và chính thức khai trương ngày 05/01/2018.

Trung tâm hoạt động với mô hình tập trung về tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã tạo sự thuận tiện cho công dân, tổ chức đến nộp, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trung bình một ngày Trung tâm đón tiếp khoảng 420 công dân, tổ chức đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính.

Có 34 quầy tiếp nhận và trả kết quả, cơ cấu tổ chức có Giám đốc và 02 Phó giám đốc, 04 bộ phận gồm: Hỗ trợ – Giám sát, Kiểm soát thủ tục hành chính, Hành chính – Tổng hợp, Tiếp nhận, trả kết quả. Biên chế chính thức của Trung tâm là 09 biên chế; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có 34 công chức được các cơ quan đơn vị cử về làm việc.

Ngay khi đi vào hoạt động, Trung tâm đã tham mưu UBND tỉnh ký và triển khai các văn bản về tiếp nhận, xử lý và trả kết quả trong nội bộ cơ quan nhà nước phải thực hiện trên môi trường mạng và áp dụng chữ ký số, không tiếp nhận hồ sơ giấy (trừ hồ sơ mật). Ngoài ra, UBND tỉnh cũng ký Quyết định ban hành Bộ 27 quy trình ISO vận hành tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh từ khâu tiếp nhận, thu phí, giám sát xử lý và trả kết quả. Vì vậy, công tác quản lý, vận hành Trung tâm khá đồng bộ, tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 tăng dần theo các năm qua số liệu sau:

Năm	Tổng hồ sơ	Mức độ 3	Mức độ 4
2017	89.936	16687 (18.55 %)	563 (0.63%)
2018	218.563	69879 (31.97%)	6074 (2.78%)
2019	392.692	352440 (89.75%)	11664 (2.97%)

Để thuận tiện hơn cho người dân, tổ chức trong nộp và giải quyết các thủ tục hành chính liên thông, Trung tâm đã nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh ký ban hành các quy trình liên thông như: Liên thông cấp lý lịch tư pháp với chứng chỉ hành nghề, liên thông thẩm định các dự án đầu tư sử dụng vốn ngân sách, liên thông thẩm định công trình xây dựng với phòng cháy chữa cháy,... Đồng thời, Trung tâm bố trí các quầy hướng dẫn người dân điền thông tin, tạo tài khoản công dân và bố trí bộ phận giúp người dân số hóa các hồ sơ giấy sang hồ sơ điện tử.

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn đến người dân ngoài các kênh thông tin qua báo chí, Cổng thông tin điện tử tỉnh, Cổng dịch vụ công tỉnh, Tỉnh Thừa Thiên Huế còn mở rộng tuyên truyền bằng các hình thức khác như:

- Giao tiếp, trao đổi, hỗ trợ người dân qua tổng đài điện thoại, hotline, và các mạng xã hội Facebook, Zalo, Youtube;
- Phối hợp Bưu điện tỉnh Thừa Thiên Huế tuyên truyền về dịch vụ bưu chính công ích để tăng số lượng hồ sơ nộp trực tuyến;
- Xây dựng các video hướng dẫn điền hồ sơ, hướng dẫn nộp trực tuyến và đăng ở mạng xã hội, youtube để hướng dẫn công dân ở xa có thể nộp hồ sơ;
- Xây dựng các biểu mẫu hướng dẫn công dân điền hồ sơ trực tiếp, bố trí 02 máy tính, máy scan tại Trung tâm để hướng dẫn công dân nộp trực tuyến.

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính của UBND huyện Phú Vang được áp dụng mô hình tương tự Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế gồm các bộ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, số hóa nhưng có quy mô nhỏ hơn.

2. Về Trung tâm giám sát, điều hành dịch vụ đô thị thông minh (IOC) tỉnh Thừa Thiên Huế

Trung tâm IOC tỉnh Thừa Thiên Huế được thành lập trên cơ sở hợp nhất Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông và Trung tâm Thông tin Dữ liệu điện tử trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thừa Thiên Huế. Tổng biên chế sau khi hợp nhất là 40 biên chế. Gồm có 04 phòng: Phòng Hành chính; Phòng Giám sát, điều hành đô thị thông minh; Phòng Hạ tầng; Phòng Truyền thông; Phòng Công nghệ thông tin.

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế thực hiện các hoạt động giám sát, điều hành và hỗ trợ chỉ huy, trong đó:

- Giám sát, phân phối được hỗ trợ bởi công nghệ thông minh để nhận diện các vi phạm hoặc các vấn đề cần quan tâm của dịch vụ đô thị thông minh. Kết quả giám sát sẽ được phân phối đến cơ quan chuyên môn liên quan để nắm bắt thông tin hoặc cơ quan có thẩm quyền để xử lý. Phối hợp với các cơ quan theo dõi, giám sát, đôn đốc việc xử lý;

- Điều hành, điều phối là chức năng hỗ trợ cho các cơ quan chuyên môn triển khai hoạt động điều hành điều phối các công việc thuộc thẩm quyền quản lý. Được Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền điều hành các hoạt động, điều phối các nguồn lực để thực hiện một số nhiệm vụ phát triển dịch vụ đô thị thông minh;

- Hỗ trợ chỉ huy là chức năng đảm bảo sẵn sàng các điều kiện, quy trình hỗ trợ cho Chủ tịch UBND tỉnh trực tiếp chỉ đạo, chỉ huy các vụ việc nóng, nhạy cảm có tính tức thời, điều hành hoạt động các lực lượng xử lý tại hiện trường thông qua Trung tâm IOC (áp dụng trong trường hợp khẩn cấp như chống bạo loạn, biểu tình, thiên tai bão lụt...).

Hiện nay Trung tâm IOC tỉnh Thừa Thiên Huế đang vận hành các dịch vụ thông minh gồm:

- Dịch vụ phản ánh hiện trường: có hơn 159 đơn vị tham gia, hơn 9.600 phản ánh được tiếp nhận và xử lý. Trong đó gần 84% kết quả xử lý được đánh giá chấp nhận, hài lòng. Tạo được lòng tin, thu hút được sự tham gia của nhân dân, tổ chức;

- Dịch vụ giám sát đô thị thông minh qua cảm biến camera: Số lượng camera được quy hoạch là 1.500 cái, hiện nay đã kết nối được dữ liệu 500 camera. Thống kê được bình quân khoảng 19.000 lượt xe/ tháng ở 01 nút giao thông, 12.000 lượt vi phạm/tháng tại 01 điểm nút giao thông;

- Dịch vụ giám sát thông tin báo chí: Hệ thống giám sát được 01 triệu trang báo điện tử, 40 triệu tài khoản Facebook, 150 ngàn group, Fanpage, toàn bộ các

kênh công khai Youtube. Trong năm 2019 đã xác minh 132 ngàn tin tức trong đó 1.500 tin tích cực, 433 tin tiêu cực và 1.062 tin chống phá;

- Dịch vụ giám sát dịch vụ hành chính công: Nhận diện các lỗi vi phạm như không tạo tài khoản, không số hóa hồ sơ, nhận ngoài thành phần, hướng dẫn công dân không rõ ràng, quá hạn không xin lỗi, hồ sơ quá hạn;

- Dịch vụ cảnh báo mạng lưới đô thị thông minh: Thực hiện cảnh báo tội phạm truy nã, tình hình tội phạm, cảnh báo các hình thức lừa đảo, cảnh báo cho du khách, tình hình giao thông, thời tiết nguy hiểm;

- Dịch vụ giám sát quảng cáo điện tử: Giám sát các điểm quảng cáo ngoài trời, nội dung, thời lượng quảng cáo, chủ động thông tin tuyên truyền nhiệm vụ chính trị, chủ động cảnh báo tức thời;

- Dịch vụ giám sát môi trường thực hiện giám sát ô nhiễm không khí, cảnh báo định kỳ, theo thời gian thực;

- Giám sát an toàn thông tin mạng thực hiện phòng chống virus máy tính tập trung, phòng chống tấn công mạng;

- Dịch vụ giám sát hồ đập: Cảnh báo xả đập, cảnh báo mực nước, ngập cục bộ cho người dân và cơ quan chuyên môn, chính quyền;

- Một số dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế đang tiếp tục triển khai gồm: Y tế thông minh, Giáo dục thông minh, Giao thông và Môi trường, Du lịch thông minh.

Cơ chế vận hành của IOC là việc tương tác giữa cơ quan nhà nước và người dân thông qua ứng dụng trên thiết bị di động Hue-S, Hue-G (***Hue-S:** Là ứng dụng dịch vụ đô thị thông minh trên nền tảng di động phục vụ cho xã hội; **Hue-G:** Là ứng dụng trên nền tảng di động phục vụ cho CCVC, cơ quan nhà nước vận hành hệ thống dịch vụ đô thị thông minh*), trang thông tin điện tử có địa chỉ: www.tuongtac.thuathienhue.gov.vn, các mạng xã hội Facebook, Zalo,...

3. Về Trung tâm Công nghệ Thông tin tỉnh Thừa Thiên Huế (HueCIT)

HueCIT là đơn vị sự nghiệp, trực thuộc UBND tỉnh Thừa Thiên Huế. Được thành lập từ năm 2000. Hiện nay, HueCIT có 30 biên chế, thực hiện các nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực CNTT, xây dựng các sản phẩm phần mềm và cung cấp các dịch vụ CNTT cho các cơ quan nhà nước của tỉnh.

Ngày 28/12/2019, HueCIT vừa được Chính phủ phê duyệt kết nạp vào Chuỗi Công viên phần mềm Quang Trung. Việc HueCIT được kết nạp vào QTSC đã đánh dấu bước phát triển mới của Trung tâm này. Đây cũng là đơn vị sự nghiệp đầu tiên tham gia vào Chuỗi.

Tòa nhà HueCIT đang là nơi tọa lạc (*Địa chỉ: Số 6 Lê Lợi*) của 14 doanh nghiệp CNTT, gồm 01 công ty nước ngoài và 13 công ty trong nước. Các doanh nghiệp tại đây đều được hưởng các ưu đãi, đãi ngộ về môi trường làm việc chuyên nghiệp, chia sẻ và có tính kết nối cao.

4. Thuận lợi và khó khăn

4.1. Thuận lợi

Được sự quan tâm, chỉ đạo và bố trí nguồn lực để thực hiện của lãnh đạo UBND tỉnh;

Quyết tâm thực hiện đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, các quy chế, quy định do UBND tỉnh ban hành của lãnh đạo các cấp;

Ban hành được nhiều quy chế hoạt động, vận hành, quy chế phối hợp giữa các đơn vị liên quan trong việc xử lý các dịch vụ hành chính công, xử lý các thông báo, cảnh báo do Trung tâm IOC tổng hợp thực hiện;

Ban hành được các quy trình liên thông các dịch vụ hành chính công, rút gọn được thời gian, công sức thực hiện. Phối hợp với Bưu điện tỉnh Thừa Thiên Huế tuyên truyền, thực hiện dịch vụ bưu chính công ích để tăng số lượng hồ sơ nộp trực tuyến;

Đẩy mạnh công tác xã hội hóa trong việc triển khai xây dựng Trung tâm IOC, kêu gọi được các doanh nghiệp CNTT lớn cùng chung tay xây dựng các dịch vụ đô thị thông minh;

Nguồn nhân lực về Công nghệ thông tin của tỉnh có trình độ chuyên môn cao, đảm bảo số lượng và chất lượng. Tỉnh Thừa Thiên Huế có 5 Trường Đại học có đào tạo ngành Công nghệ thông tin nên thuận lợi trong việc tuyển cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước.

4.2. Khó khăn

Về vận hành các hệ thống thông tin tại Trung tâm phục vụ hành chính công, các hệ thống vẫn chưa kết nối và chia sẻ dữ liệu được với nhau, nhất là các cơ sở dữ liệu của Trung ương;

Công tác tuyên truyền còn chưa thực sự sâu rộng và đạt hiệu quả, một số công dân, tổ chức vẫn chưa biết lợi ích việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và chuyển phát hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, vẫn muốn tự mình thực hiện các công đoạn nộp hồ sơ và nhận kết quả;

Các nhân viên Bưu điện thực hiện công tác tiếp nhận thủ tục hành chính chưa được đào tạo chuyên sâu các kiến thức về thủ tục hành chính, đôi lúc còn gặp khó khăn khi hướng dẫn, điền hồ sơ và hỗ trợ công dân, tổ chức;

Triển khai đô thị thông minh là vấn đề mới, chưa có văn bản hướng dẫn cụ thể từ Trung ương đến địa phương, chưa có quy trình triển khai, dẫn đến việc lúng túng khi triển khai các dịch vụ đô thị thông minh trong thực tế;

Sự chủ động tham gia vận hành dịch vụ đô thị thông minh của các cơ quan, đơn vị, của CBCCVC còn hạn chế, làm chậm quá trình đưa các dịch vụ đô thị thông minh vào cuộc sống;

Việc lựa chọn dịch vụ đô thị thông minh nào triển khai đầu tiên là một vấn đề nhằm tạo sự thu hút người dân tham gia, phát huy được hiệu quả ban đầu của việc triển khai đô thị thông minh;

Việc vận hành hoạt động giám sát, điều hành, và hỗ trợ chỉ huy của Trung tâm IOC trong thời gian đầu còn gặp nhiều khó khăn do thiếu các cơ chế phối hợp, các hành lang pháp lý để xử lý các vi phạm và sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

5. Kinh nghiệm triển khai Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế.

Trên cơ sở vận dụng một cách linh hoạt các quan điểm chỉ đạo của lãnh đạo các cấp, thời gian qua Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh (HueIOC) đã gặt hái được những thành công nhất định, qua đó cũng đã có những bài học kinh nghiệm về các điều kiện để triển khai thành công bước đầu:

- Về lựa chọn lộ trình phát triển dịch vụ: Xuất phát trên quan điểm xuyên suốt lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm thì nhiệm vụ đầu tiên phải triển khai dịch vụ hướng đến thu hút sự tham gia của người dân. Từ đó, ưu tiên trước hết là dịch vụ phản ánh hiện trường. Theo cơ chế bảo mật thông tin, người dân, doanh nghiệp và khách du lịch có thể gửi các phản ánh về những vấn đề bất cập thông qua một kênh thông tin duy nhất. Từ đó, bước đầu tạo cơ sở để giải quyết vấn đề quan tâm của người dân cũng như qua đó thu hút người dân tham gia. Từ những kết quả đạt được, các dịch vụ tiếp theo sẽ do người dân quyết định phần nhiều thông qua thu thập nhu cầu cũng như đánh giá thực tiễn xã hội hiện nay;

- Hoạt động thúc đẩy: Ngày Chủ Nhật Xanh là một hoạt động lớn trên địa bàn đã được Chính phủ biểu dương và trở thành mô hình tiêu biểu của toàn quốc cũng như sự ghi nhận đánh giá của cộng đồng quốc tế trong việc bảo vệ môi trường. Thông qua hoạt động này, phong trào Ngày Chủ Nhật Xanh đã lan tỏa khắp từ thành thị đến nông thôn, từ công chức, viên chức, các lực lượng vũ trang, các tổ chức cho đến các doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn. Thông qua hoạt động, việc phản ánh những bất cập về tình trạng vệ sinh môi trường đã được người dân quan tâm, qua đó đã tăng mạnh sự tương tác của người dân với dịch vụ phản ánh hiện trường. Khẳng định mô hình hiệu quả kết hợp giữa công nghệ và phong trào thực tiễn;

- Mô hình xây dựng các Trung tâm điều hành trong tỉnh: Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh của tỉnh là mô hình đơn vị sự nghiệp, qua đó triển khai toàn diện các giải pháp theo định hướng của tỉnh là hạ tầng dùng chung và cơ sở dữ liệu tập trung. Tất cả các công tác đầu tư cảm biến camera, sensor đều kết nối thống nhất về Trung tâm IOC. Trung tâm các ngành, đơn vị sẽ được vận hành trên nền tảng hạ tầng, cơ sở dữ liệu và giải pháp phần mềm điều hành đô thị thông minh thống nhất của Trung tâm IOC qua cơ chế vận hành chia sẻ;

- Mô hình quan hệ điều hành các Trung tâm: Toàn bộ dữ liệu đầu vào từ camera, sensor, tương tác với công dân, tổ chức, các hệ thống thông tin chính quyền điện tử sẽ được chuyển tập trung về Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh hướng đến mô hình Bigdata. Thông qua đó, các giải pháp ứng dụng đô thị thông minh kết hợp với nghiệp vụ xác minh của nhân sự tại Trung tâm IOC sẽ phân tích và chuyển đến các Trung tâm ngành, các đơn vị xử lý theo quy trình trực tuyến. Toàn bộ đều vận hành thông qua một cơ chế vận hành thống nhất;

- Tổ chức bộ máy: Trung tâm IOC được tổ chức bộ máy riêng để vận hành hệ thống. Trung tâm IOC là đầu mối tiếp nhận và phân phối thông tin cho các ngành nhưng không làm thay công tác xử lý thuộc thẩm quyền các ngành. Việc tương tác với người dân, xã hội được chuyển đổi qua một hình thức duy nhất, từ đó, áp lực của Trung tâm là rất lớn nên công tác chuẩn bị nhân sự đòi hỏi phải chu đáo, lựa chọn nhân sự đủ năng lực, bản lĩnh cũng như tính ổn định cao;

- Cơ chế ủy quyền: Trung tâm IOC nhận nhiệm vụ trực tiếp phục vụ cho lãnh đạo tỉnh, là đơn vị kết nối, xuyên chuỗi các ngành, địa phương. Là đơn vị thực hiện nhiệm vụ triển khai giải pháp kết nối người dân, doanh nghiệp và Nhà nước, là đơn vị giám sát và đôn đốc việc thực hiện của các ngành trên nền tảng công nghệ. Vì vậy, sẽ không thể thực hiện được nếu không có cơ chế ủy quyền, thừa lệnh thực hiện của Chủ tịch UBND tỉnh. Đây là một cơ chế rất quan trọng tác động đến hiệu quả triển khai của Trung tâm IOC trong thời gian vừa qua;

- Quy trình thực hiện: Quy trình thực hiện được vận hành thống nhất qua môi trường mạng theo cơ chế đồng thời và dữ liệu điện tử làm chủ đạo. Việc chuyển thông tin được thực hiện trực tiếp đến đơn vị có trách nhiệm xử lý mà không cần qua cấp trung gian quản lý nhưng đồng thời cũng không làm mất vai trò quản lý giám sát của cấp trên trung gian;

- Giải pháp tăng cường sự tham gia của công chức, viên chức: Nếu chính quyền điện tử bắt đầu với những ứng dụng phức tạp thì yêu cầu đội ngũ tham mưu phải vận hành trước mới đến các cấp lãnh đạo cao hơn. Đô thị thông minh chủ yếu tập trung các giải pháp trên nền tảng di động với sự hỗ trợ của công nghệ làm cho thao tác đơn giản hơn, thuận tiện hơn thì nhân sự đầu tiên tham gia vào hệ thống phải là lãnh đạo các cấp. Từ đó, việc lan tỏa dần số lượng người tham gia phục vụ cho lãnh đạo ngày càng tăng, qua đó đảm bảo tính chỉ đạo cũng như sức sống của giải pháp (Lãnh đạo sử dụng được thì yêu cầu cấp dưới phải sử dụng để tham mưu công nghệ);

- Chính sách cho nhân sự làm việc tại Trung tâm IOC: Yêu cầu, điều kiện tiêu chí để làm việc tại Trung tâm IOC là rất cao nên việc chính sách đi theo là tương ứng. Hội đồng nhân dân tỉnh đã ra nghị quyết thống nhất xây dựng ban hành cơ chế đặc thù cho nhân sự làm việc trực tiếp tại Trung tâm IOC.

5. Đánh giá chung về đợt công tác

Chuyến công tác của Đoàn đã thành công tốt đẹp, thời gian bố trí hợp lý, chu đáo và đúng lịch trình đề ra; Các cán bộ của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế và cán bộ nơi đoàn đến thăm quan, học tập đều giúp đỡ và trao đổi nhiệt tình. Các thành viên trong đoàn nghiêm túc tuân theo mọi hoạt động của đoàn, tiếp thu tốt những kiến thức và kinh nghiệm bổ ích trong quá trình thăm quan học tập. Thông qua đợt công tác này, đoàn đã học tập nhiều kinh nghiệm quý báu và tận mắt nhìn được kết quả của tỉnh Thừa Thiên Huế đã làm được và có thể rút ra được những bài học tốt nhất cho việc thực hiện ở tỉnh Đắk Lắk.

Tại thời điểm Đoàn công tác tìm hiểu việc kết nối liên thông giữa phần mềm một cửa của tỉnh Thừa Thiên Huế với các phần mềm của các Bộ, ngành thì hệ thống phần mềm của tỉnh bị sự cố nên Đoàn công tác chưa thể tìm hiểu sâu được nội dung này. Đây là sự cố đáng tiếc để Đoàn công tác có thể học tập thêm được những cách thức vận hành các phần mềm giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Thừa Thiên Huế để tham mưu, triển khai cụ thể hơn cho địa phương.

6. Bài học kinh nghiệm

Trung tâm phục vụ hành chính công, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế được vận hành chính thức từ đầu năm 2019. Đến nay, về cơ bản đã chứng minh được tính tối ưu của các dịch vụ hành chính công, đô thị thông minh được ứng dụng tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Thực tiễn triển khai các dịch vụ đã chỉ ra được nhiều kinh nghiệm và khẳng định rằng một mô hình hiệu quả chính là sự hội tụ rất nhiều yếu tố, kết hợp sự đồng bộ, nhịp nhàng của việc điều hành các hoạt động.

6.1. Một là, vai trò người đứng đầu

Mô hình đã khẳng định vai trò của người định hướng đó là lãnh đạo tỉnh, người đứng đầu cơ quan hành chính địa phương. Sự quyết liệt chỉ đạo và sự am hiểu về lĩnh vực công nghệ thông tin là những yếu tố đảm bảo cho việc hoạch định đúng đắn về đường lối chỉ đạo, quan điểm, định hướng sự phát triển công nghệ thông tin tại địa phương.

6.2. Hai là, đơn vị tổ chức thực hiện

Quan điểm chỉ đạo sẽ do ai thực hiện để hiệu quả? Hiện nay, có 3 mô hình phổ biến như sau: (1) Mỗi đơn vị chuyên ngành sẽ thực hiện nhiệm vụ của mình trên quan điểm chỉ đạo của lãnh đạo. Mô hình này sẽ phát huy được tính chủ động của các ngành, có thể tăng tốc độ phát triển. Tuy nhiên, mô hình có những vấn đề thách thức cơ bản như sự chủ quan các ngành, sự kết nối dữ liệu các ngành cũng như không phải ngành nào cũng hiểu rõ được mục đích, định hướng của lãnh đạo một cách toàn diện. (2) Mô hình thành lập một nhóm cơ quan chủ lực để thực hiện. Mô hình này sẽ có ưu thế hơn khi nhóm cơ quan này được lựa chọn trên tính sẵn sàng và năng lực đảm bảo để thực hiện. Tuy nhiên, mô hình này cũng sẽ có hạn chế ở khâu phối hợp hành chính, cũng như sự ưu ái, chủ quan của một số ngành được nằm trong nhóm được chọn. (3) Mô hình một đơn vị duy nhất làm đầu mối thống nhất liên kết và định hướng sự thực thi của các

ngành. Ưu điểm của mô hình này là khả năng am hiểu thấu đáo ý đồ của lãnh đạo tỉnh, thống nhất quan điểm chỉ đạo tập trung và triển khai theo một định hướng thống nhất. Tuy nhiên, mô hình này đòi hỏi cơ quan chủ trì phải có năng lực, có khả năng kết nối các ngành .v.v..

Ở tỉnh Thừa Thiên Huế mô hình được triển khai theo hình thức giao cho Sở Thông tin và Truyền thông làm đầu mối thống nhất. Để khắc phục những hạn chế của mô hình này, UBND tỉnh Thừa Thiên Huế đã có cơ chế ủy quyền, nâng cao vai trò ngành Thông tin và Truyền thông nhằm đảm bảo đủ sức mạnh để thực hiện nhiệm vụ. Bên cạnh đó, ngành Thông tin và Truyền thông cũng phải chủ động quan hệ các ngành trên cơ sở định hướng thống nhất và đảm bảo hài hòa quyền lợi, cũng như tính độc lập tương đối về chuyên ngành quản lý của các đơn vị. Ngoài ra Trung tâm IOC còn có thuận lợi về nguồn nhân lực khi sáp nhập 02 Trung tâm của Sở Thông tin và Truyền thông với 40 biên chế sẵn có cùng với 30 nhân lực của Trung tâm Công nghệ thông tin (Huế CIT) tạo thành đội ngũ đông đảo và mạnh mẽ tham mưu lĩnh vực CNTT cho UBND tỉnh Thừa Thiên Huế. Đồng thời còn có 5 trường đại học cung cấp một lượng lớn chuyên gia về lĩnh vực CNTT cho tỉnh.

6.3. Ba là, hình thức áp dụng, vận dụng vấn đề pháp lý để triển khai

Hiện nay, hệ thống văn bản pháp lý của Trung ương có vài điểm chưa theo kịp với thực tiễn, đặc biệt là việc phát triển các dịch vụ đô thị thông minh. Bên cạnh đó, hình thức tổ chức và quy trình ban hành hệ thống văn bản quy phạm pháp luật khá phức tạp, nếu cứ cứng nhắc áp dụng sẽ phát sinh rủi ro về mặt thời gian, từ đó kéo theo cách làm sẽ mang nặng tính hình thức, khó áp dụng vào thực tiễn cho dù đã được xây dựng hoàn thiện. Vì vậy, áp dụng cơ chế linh động trong việc vận dụng các văn bản và quy định sẽ là yếu tố quan trọng hỗ trợ cho việc thúc đẩy phát quá trình phát triển, tăng tiến độ triển khai, phù hợp thực tiễn. Ở Thừa Thiên Huế, việc xây dựng hệ thống văn bản được triển khai bằng nhiều cách thức linh động khác nhau như: (1) Đối với các hệ thống văn bản quy định của Trung ương đã đảm bảo thì sẽ xây dựng văn bản hướng dẫn áp dụng triển khai mà không nhất thiết phải hình thành văn bản quy phạm pháp luật của địa phương ngoại trừ một số trường hợp bắt buộc. Điều này sẽ khắc phục được thực trạng một nội dung được quy định bởi nhiều văn bản khác nhau của Trung ương, địa phương cũng như khả năng đẩy nhanh việc áp dụng văn bản quy phạm của Trung ương vào cuộc sống. (2) Đối với những vấn đề chưa có quy định hoặc quy định chưa rõ ràng, thì tỉnh Thừa Thiên Huế sẽ nghiên cứu ban hành văn bản tạm thời. Văn bản tạm thời sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển đồng thời có cơ sở để cò sát thực tiễn từ đó có đánh giá để đưa ra phương án kiến nghị, đề xuất điều chỉnh với cấp trên một cách phù hợp và thực tế cuộc sống nhất.

6.4. Bốn là, quy trình vận hành

Quy trình là yếu tố quan trọng đảm bảo trong việc triển khai theo quy chuẩn, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tin học hóa được thống nhất.

Thông qua quy trình việc đánh giá các chỉ số thực hiện công việc (KPI) sẽ được chuẩn xác, hiệu quả, khách quan và mang tính tức thời cao. Tuy nhiên, hiện nay việc áp dụng quy trình ISO 9001:2015 trong cơ quan nhà nước đôi lúc còn mang tính hình thức, nhận thức về quy trình không được đồng đều trong cán bộ, công chức, viên chức. Mô hình nhà nước khi áp quy trình cũng có nhiều bất cập dẫn đến một số quy trình ban hành không thể áp dụng hoặc không phát huy hiệu quả. Để khắc phục được điều này, trong quá trình xây dựng các dự thảo quy trình với quan điểm không lý thuyết, lãnh đạo tỉnh Thừa Thiên Huế đã chỉ đạo tổ chức theo hướng cần phải có sự cọ sát thực tiễn, đánh giá, điều chỉnh rồi tiến tới tổng kết, tổng hợp để ban hành quy trình. Hay nói cách khác, quy trình được ban hành sau khi đã hội tụ đủ điều kiện kinh qua thực tiễn.

6.5. Năm là, xác định thông tin và mô hình chuyển thông tin xử lý làm cơ sở thực hiện ý kiến chỉ đạo

Thực tế hiện nay, với mô hình quản lý hành chính nhiều cấp, cơ sở thực hiện là thông qua các văn bản chỉ đạo hành chính theo tuần tự. Điều này về thực tế là rất chặt chẽ và khoa học. Tuy nhiên, việc tác động bởi nội dung văn bản, khả năng kiểm soát trình tự và thời gian thực hiện là rào cản không nhỏ trong quá trình xử lý. Để khắc phục được sự bất cập trên, tỉnh Thừa Thiên Huế đã quyết liệt chỉ đạo ưu tiên triển khai công tác số hóa dữ liệu. Việc số hóa được huy động bởi nhiều nguồn lực cho nhiều mục đích khác nhau. Trên cơ sở dữ liệu được số hóa và thông qua nghiệp vụ để xác định được nguồn gốc và tính chính xác, các dữ liệu này sẽ thay thế cho các văn bản chỉ đạo điều hành thông thường. Từ đó, mô hình phân phối thông tin sẽ triển khai thực hiện trên môi trường mạng một cách đồng thời cho tất cả các đối tượng trong các cấp. Cách thức này đã đảm bảo cho việc xử lý của cấp có thẩm quyền diễn ra một cách nhanh chóng, kịp thời những cũng không làm mất đi vai trò quản lý, giám sát của các cấp trên quản lý.

6.6. Sáu là, đẩy mạnh tính công khai, minh bạch

Công khai, minh bạch thông tin là một thách thức hiện nay, đặc biệt là các phản ánh của người dân về những vấn đề tồn tại, bất cập và bức xúc trong xã hội. Với sự công tâm của lãnh đạo tỉnh, sau một thời gian quyết liệt chỉ đạo việc công khai toàn diện các thông tin thì mặt bằng nhận thức đã có những chuyển biến rõ rệt. Với sự cầu thị, thẳng thắn nhìn vào sự thật thông qua những phản ánh, bức xúc của cộng đồng, xã hội đã giúp cho tỉnh Thừa Thiên Huế nhận diện một cách rõ hơn về những tồn tại, bất cập hiện hành. Qua đó, đã đánh giá và triển khai được những giải pháp phù hợp thực tiễn và khẳng định tính hiệu quả rất cao, lôi cuốn, tạo được sự đồng thuận lớn từ người dân, doanh nghiệp và toàn xã hội.

6.7. Bảy là, quan điểm chỉ đạo về đầu tư giải pháp kỹ thuật

Mô hình phân tán hay tập trung là vấn đề được bàn luận rất lớn và lâu dài, mô hình nào sẽ hiệu quả? Trên thực tế, mỗi mô hình đều có ưu điểm và hạn chế

cũng như chưa có thể khẳng định một cách chắc chắn. Tuy nhiên, sự hiệu quả đó không phải quyết định bởi yếu tố kỹ thuật công nghệ mà là ở mô hình tổ chức, điều kiện kinh tế, năng lực của nhân sự vận hành cũng như tiến trình phát triển. Tỉnh Thừa Thiên Huế, sau nhiều năm xây dựng, đúc kết thì mô hình “Hạ tầng dùng chung và cơ sở dữ liệu tập trung” được đánh giá là mô hình phù hợp hiện nay và trở thành quan điểm chỉ đạo xuyên suốt trong quá trình đầu tư và phát triển ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh. Qua đó đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp dùng chung, cơ sở dữ liệu dùng chung cũng như tiết kiệm được tài lực và vật lực, sớm phát huy tính hiệu quả.

6.8. Tám là, quan điểm chỉ đạo về đầu tư giải pháp tài chính

Chính quyền điện tử, đô thị thông minh là lĩnh vực cần sự đầu tư rất lớn và đòi hỏi yêu cầu hiệu quả kèm theo tính bền vững. Xác định nguồn kinh phí để đầu tư là vấn đề quan trọng hướng đến sự đảm bảo. Qua nhiều năm triển khai, thực tiễn Thừa Thiên Huế chứng minh rằng, nếu có phương án phù hợp thì nguồn kinh phí không lớn cũng có khả năng triển khai thành công. Hiện nay, tỉnh xác định nguồn đầu tư từ ngân sách tập trung sẽ dành cho những dự án quan trọng, những hệ thống và cơ sở dữ liệu có tính nền tảng và nhà nước phải quản lý. Đối với các dự án dài lâu, kinh phí lớn có tính nghiệp vụ thì ưu tiên hình thức thuê dịch vụ. Đặc biệt, dịch vụ đô thị thông minh là loại hình khai thác được lợi thế từ nguồn xã hội. Vì vậy, nguồn xã hội hóa là nguồn rất quan trọng để duy trì lâu dài cần xác định và có phương án cụ thể. Việc tận dụng nguồn xã hội hóa tốt chính là yếu tố quan trọng đảm bảo cho các dự án dịch vụ đô thị thông minh chứ không phải nguồn lực dồi dào từ ngân sách nhà nước. Trong quá trình đầu tư Trung tâm IOC giai đoạn đầu trên 40 tỷ đồng, đến nay đã đạt mức đầu tư trên 184 tỷ đồng. Trong thời gian tới Trung tâm IOC Huế đã có kế hoạch tiếp tục nâng cao năng lực phục vụ của Trung tâm bằng nguồn đầu tư ngân sách và xã hội hóa.

6.9. Chín là, quan điểm chỉ đạo về định hướng lựa chọn giải pháp

Dịch vụ đô thị thông minh hướng đến cung cấp dịch vụ cho xã hội trên môi trường mạng thông qua các giải pháp thông minh có tính liên kết liên thông dữ liệu và yêu cầu phải thường xuyên cập nhật để theo kịp với xu thế phát triển của xã hội. Ngoài ra, việc kết hợp các giải pháp thông minh với điều kiện thực tiễn của đơn vị là bài toán phải được ưu tiên để đảm bảo sự thành công của mô hình. Qua đó, đòi hỏi đơn vị cung cấp giải pháp phải có đủ năng lực theo kịp với thực tiễn địa phương, phối hợp với địa phương để kịp thời thay đổi với xu thế phát triển của địa phương. Việc hài hòa giữa công nghệ và nghiệp vụ là điều kiện tiên quyết, nếu tuyệt đối hóa một vấn đề bất kỳ sẽ là sự khẳng định chắc chắn của sự thất bại, kém hiệu quả. Vì vậy, việc lựa chọn một đơn vị cung cấp giải pháp có đủ năng lực, đủ điều kiện đảm bảo tính bền vững cũng như khả năng kết hợp với địa phương là một vấn đề cần lưu tâm khi triển khai.

III. Đề xuất, kiến nghị

Qua đợt công tác học tập kinh nghiệm triển khai dịch vụ công mức 3, 4 và Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tại tỉnh Thừa Thiên Huế, đoàn công tác đề xuất kiến nghị một số nội dung sau:

1. Để tăng cường tỷ lệ thủ tục hành chính được thực hiện ở mức độ 3,4, kính đề nghị Lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Văn phòng UBND tỉnh nghiên cứu mô hình của Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh Thừa Thiên Huế áp dụng cho tỉnh, trong đó trọng tâm là triển khai các bộ phận:

- Tổ chức bộ phận tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ, số hóa hồ sơ;
- Tăng cường sử dụng dịch vụ bưu chính công ích;
- Bố trí công chức các sở, ngành thực hiện nhiệm vụ tư vấn hướng dẫn cho công dân, tổ chức đến nộp hồ sơ.

Đồng thời giao các cơ quan chuyên môn nghiên cứu tham mưu quy trình vận hành, áp dụng chữ ký số để xử lý hồ sơ điện tử trên Hệ thống iGate và các phần mềm chuyên ngành.

2. Đối với nhiệm vụ xây dựng Trung tâm IOC của tỉnh

Trên cơ sở bài học kinh nghiệm từ tỉnh Thừa Thiên Huế, đề nghị Lãnh đạo UBND tỉnh sớm đồng ý chủ trương và bố trí kinh phí để thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, UBND Thành phố Buôn Ma Thuột và các cơ quan liên quan, nghiên cứu kỹ mô hình của Trung tâm IOC tỉnh Thừa Thiên Huế lựa chọn các dịch vụ phù hợp với địa phương để xây dựng Trung tâm IOC tỉnh Đắk Lắk hoàn thành trước tháng 10/2020 để làm công trình chào mừng Đại hội Đảng bộ tỉnh Đắk Lắk.

Trên đây là báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông về đợt công tác học tập kinh nghiệm triển khai dịch vụ công mức 3, 4 và Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh tại tỉnh Thừa Thiên Huế, kính đề nghị UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- UBND tỉnh;
- Đ/c Nguyễn Tuấn Hà - PCTTT UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh;
- UBND TP Buôn Ma Thuột;
- UBND huyện Krông Năng;
- GD, các PGD Sở;
- Lưu: VT, P.CNTT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hoàng Giang