

KINH NGHIỆM VỀ CẤP TÀI KHOẢN CHO NGƯỜI DÂN TRONG SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI ĐÀ NẴNG

Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2023

Ông Lê Trung Chinh - Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng

Kính thưa đồng chí Lãnh đạo

Kính thưa lãnh đạo UBND và Sở TT&TT các tỉnh, thành trực thuộc Trung ương

Kính thưa Quý vị đại biểu,

Hôm nay, được sự ủy quyền của lãnh đạo UBND thành phố Đà Nẵng, tôi rất vinh dự tham dự Hội nghị toàn quốc tổng kết năm 2023 và định hướng nhiệm vụ năm 2024 của Ủy ban quốc gia về chuyển đổi số.

Theo đề nghị của Bộ TT&TT, Tôi xin trình bày tham luận với chủ đề “*Triển khai phổ cập mỗi người dân một tài khoản để sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại thành phố Đà Nẵng*”.

*** Về tình hình, kết quả triển khai**

Năm 2019, khi triển khai Công Dịch vụ công; ngoài đáp ứng các tiêu chí chức năng kỹ thuật theo quy định của Bộ TT&TT (định nghĩa eform động, thanh toán, ký số, hẹn giờ, chọn trả kết quả qua bưu điện công ích); kết hợp với tài khoản “công dân điện tử” để người dân có 01 tài khoản, cung cấp thông tin 01 lần và sử dụng trong mọi TTHC ... nên dễ dàng cho việc xây dựng và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Thực hiện chủ đề năm 2022 là đưa người dân lên Nền tảng số của Ủy ban quốc gia về chuyển đổi số; giữa năm 2023 Thành phố Đà Nẵng đưa vào Nền tảng công dân số; qua đó mỗi người dân có 01 tài khoản số và 01 kho dữ liệu trên Hệ thống của Chính quyền để thuận lợi cho người dân sử dụng DVCTT và các dịch vụ tiện ích số khác.

Tính đến tháng 12/2023, Thành phố Đà Nẵng có gần 50% người dân trưởng thành có tài khoản công dân số (gắn với 1 kho dữ liệu trên Hệ thống); có 96,4% DVCTT dưới dạng toàn trình (trong tổng số 1.919 TTHC); đã tích hợp được 1.569 DVCTT lên Cổng dịch vụ công quốc gia, chiếm tỷ lệ 82% (cao hơn 2 lần so với mục tiêu của UBQG là 40%); tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt tỷ lệ 94% (vượt chỉ tiêu toàn quốc là 60%).

Công DVC thành phố được Bộ TT&TT đánh giá, xếp loại A (cao nhất) vào tháng 6/2023; Thành phố Đà Nẵng được trao giải xuất sắc tại hạng mục Cung cấp DVC thông minh tại Hội nghị thượng đỉnh thành phố thông minh Châu Á (tháng 12/2023); đặc biệt là đạt Giải thưởng Thành phố thông minh Seoul (Seoul Smart City Prize) năm 2023 cho hạng mục lấy người dân làm trung tâm (Human-Centricity) tại Hội nghị thị trường các thành phố thông minh Thế giới (tổ chức tại Hàn Quốc).

Để đạt kết quả như trên; Thành phố đã triển khai một số giải pháp đảm bảo “khai báo tài khoản đơn giản; có chứa đầy đủ thông tin, dữ liệu; sử dụng thuận tiện và có kết quả thiết thực” nhất cho người dân; như sau:

1. Triển khai cung cấp tài khoản số cho người dân gắn với 1 kho thông tin, dữ liệu trên Hệ thống của Chính quyền; đồng thời phải kết hợp mới mỗi người dân 01 tài khoản thanh toán không dùng tiền mặt, 01 chữ ký số, 01 điện thoại thông minh và đặc biệt là có xác thực thông tin với CSDL dân cư quốc gia.

2. Để thuận tiện cho người dân khi đăng ký tài khoản ban đầu; chỉ nhập 01 eform điện tử đăng ký đơn giản, với 03 trường thông tin cơ bản (họ tên, số CMCD/CCCD, ngày sinh) hoặc nhắn tin điện thoại SMS hoặc qua Zalo; và có 01 tài khoản số tạm thời để nộp hồ sơ. Trong quá trình xử lý hồ sơ, cán bộ một cửa sẽ bổ sung thêm các trường dữ liệu còn lại để có 01 tài khoản số hoàn chỉnh.

3. Nâng cao giá trị hữu dụng của Tài khoản công dân số qua việc: (i) Tất cả các kết quả TTHC (số) đưa về tài khoản công dân số để dùng lại; (ii) kết nối các thông tin liên quan (hồ sơ sức khỏe, toa thuốc, phí sử dụng điện, nước, ..) đồng bộ về Kho để sử dụng, thanh toán; (iii) cho phép người dân đưa giấy tờ điện tử lên Kho để dùng cho các dịch vụ khác (thẻ bảo hiểm y tế, bằng lái xe, các giấy xác nhận, ...; đặc biệt là thông tin, dữ liệu người dân được gói, gắn với mã QR duy nhất theo quy chuẩn quốc gia để thuận lợi hơn trong sử dụng dịch vụ, giao dịch; đặc biệt là khi có dịch bệnh.

Tài khoản công dân số còn được tiếp cận, sử dụng nhiều dịch vụ, tiện ích số trên phục vụ cuộc sống hàng ngày của người dân trên app Danang Smart City.

4. Khuyến khích người dân sử dụng tài khoản công dân số, nộp hồ sơ trực tuyến như: Giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến; hỗ trợ chi phí trả kết quả qua bưu điện; giảm phí, lệ phí một số dịch vụ người dân sử dụng nhiều.

5. Huy động nhiều nguồn lực để hỗ trợ người dân tạo lập và sử dụng tài khoản công dân số bao gồm: (i) "Tổ Công nghệ số cộng đồng; (ii) “Thôn điện tử”, “Khu dân cư điện tử”; (iii) các bưu cục, bưu điện tại xã, phường (hay Đại lý

DVCTT); (iv) Đoàn thanh niên tổ chức hướng dẫn tại Một sở ngành, UBND quận huyện phường xã, các địa điểm công cộng; (v) Tổ chuyển đổi số trong cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức tài khoản cho nhân viên mình.

6. Đồng thời triển khai tuyên truyền, hướng dẫn: thiết kế nhiều ấn phẩm (poster, clip, tờ rơi, standee...) giới thiệu, hướng dẫn cách đăng kí tài khoản qua nhiều kênh trực tuyến (OA Zalo, email cbcc, sms, fanpage...); tại các sự kiện, hội nghị, hội thảo...

7. Cuối cùng, Thiết lập 01 hotline qua Tổng đài dịch vụ công Đà Nẵng 1022 và có đội kỹ thuật hỗ trợ trực tiếp 24/7 để hỗ trợ, hướng dẫn người dân gặp vướng mắc khi tạo tài khoản và sử dụng tài khoản.

Kính thưa Quý vị lãnh đạo, Quý vị đại biểu,

Việc nâng cao hiệu quả DVCTT để phát triển chính quyền số là cực kỳ quan trọng, cần triển khai nhiều giải pháp đồng bộ; chia sẻ kinh nghiệm thực tế của từng địa phương; thay mặt Lãnh đạo UBND thành phố Đà Nẵng báo cáo một số giải pháp đã và đang thực hiện và rất mong nhận được chia sẻ kinh nghiệm của địa phương khác để tiếp tục áp dụng.

Thay mặt Lãnh đạo UBND thành phố, Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số thành phố Đà Nẵng, Tôi kính chúc quý vị lãnh đạo, quý vị đại biểu mạnh khỏe và thành công; ngành TT&TT tiếp tục phát triển, gặt hái nhiều thành công, đặc biệt trong triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số. Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp.

Xin trân trọng cảm ơn!