CÁCH LÀM PHỔ CẬP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN THIẾT BỊ DI ĐỘNG TỪ THỰC TIỄN TRIỂN KHAI CỦA TỈNH TÂY NINH

Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2023

Ông Nguyễn Thanh Ngọc - Chủ tịch UBND tỉnh Tây Ninh

1. Vấn đề đặt ra

Thời gian qua, tỉnh Tây Ninh đã triển khai nhiều sáng kiến thúc đẩy người dân tham gia các hoạt động trên môi trường số, trong đó có việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến vẫn còn thấp. Khi khảo sát thì nhiều người cho rằng giao diện cổng Dịch vụ công chưa thân thiện và thao tác nộp hồ sơ còn phức tạp nên họ không muốn hoặc không thể thực hiện trực tuyến.

Ngoài ra, một số tồn tại, bất cập trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo Bộ TTTT đánh giá thì lỗi cổng cung cấp dịch vụ công chiếm tới 36%, cao nhất trong các nguyên nhân dẫn đến người dân khó thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Nhận thức được vấn đề cần nâng cao chất lượng cổng dịch vụ công của tỉnh, đảm bảo thông suốt, đồng bộ và dễ thao tác, dễ nộp hồ sơ trực tuyến,… đồng thời cần bổ sung thêm cách nộp hồ sơ trực tuyến trên thiết bị di động giúp người dân dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Tỉnh Tây Ninh đã triển khai tiện ích cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên ứng dụng di động dùng chung Tây Ninh Smart từ tháng 07/2021. Ứng dụng đã có 141.700 người dùng với hơn 30.000 lượt người sử dụng thường xuyên hàng tháng.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai, tỉnh Tây Ninh đã nhận ra các vấn đề mà người dân hay gặp phải khi ở lần đầu sử dụng app như quá trình tải về và cài đặt ứng dụng từ các kho ứng dụng, đăng ký tài khoản người dùng chưa thực sự thuận tiện, đặc biệt là với người lớn tuổi, làm hạn chế số người tiếp cận ứng dụng. Dung lượng ứng dụng ngày càng lớn khi tăng số lượng tiện ích số đã khiến cho việc sử dụng và trải nghiệm không được thuận tiện đặc biệt đối với các thiết bị điện thoại thông minh giá rẻ nhanh chóng đầy bộ nhớ và không thể cài đặt được thêm app hoặc thường xuyên bị treo khi chạy app.

Trên cơ sở định hướng của Bộ TTTT về việc phát triển các ứng dụng và dịch vụ số phải đảm bảo ứng dụng công nghệ số để cá nhân hóa giao diện, nâng cao

trải nghiệm người dùng dịch vụ công, tiếp thu ý kiến người dân và doanh nghiệp khi xây dựng, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến,… Và với mong muốn không để ai bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số ở địa phương, tỉnh Tây Ninh nhận thấy cần phải khắc phục những hạn chế nêu trên trên ứng dụng Tây Ninh Smart, đơn giản hơn nữa quá trình cài đặt, đăng ký sử dụng, nhất là tập trung vào người lớn tuổi trên địa bàn tỉnh.

2. Cách làm

Nhận thấy nền tảng Zalo hiện nay đang dần trở thành một trong những ứng dụng thiết yếu trên điện thoại thông minh của người dân Việt Nam. Bên cạnh đó, ứng dụng nhỏ (mini app) trên nền tảng Zalo có nhiều ưu điểm nổi bật như không yêu cầu người dùng phải tải và cài đặt, dung lượng ứng dụng rất nhỏ phù hợp với hầu hết các thiết bị di động kể cả thiết bị giá rẻ.

Nhận thấy được tiềm năng phát triển app trên nền tảng Zalo có thể giải quyết những khó khăn hiện tại. Đội ngũ phát triển phần mềm của tỉnh đã nghiên cứu phát triển phiên bản ứng dụng Tây Ninh Smart chạy trực tiếp trên nền tảng mini app của Zalo (gọi tắt là mini app Tây Ninh Smart). Để bắt đầu sử dụng mini app, người dân, doanh nghiệp không cần phải tải về cài đặt, đăng ký tài khoản ứng dụng như thông thường. Thay vào đó, người dùng chỉ cần quét mã QR hoặc tìm kiếm tên ứng dụng trên Zalo là có thể bắt đầu sử dụng các tiện ích được cung cấp. Ngoài ra, dung lượng lưu trữ của mini app nhỏ hơn khoảng 10 lần so với ứng dụng thông thường.

Với việc triển khai mini app, tỉnh Tây Ninh đã đưa tiện ích công nghệ số đến gần hơn với người dân và doanh nghiệp trên địa bàn. Đồng thời giúp đơn giản hoá các bước tiếp cận và sử dụng ứng dụng cho người dân, đảm bảo người dân ở mọi lứa tuổi, mọi ngành nghề đều có thể sử dụng được dễ dàng.

3. Kết quả triển khai

Từ ngày bắt đầu triển khai thí điểm 01/03/2023 đến tháng 12/2023, số lượng người sử dụng mini app đạt hơn 216.757 người trong đó số lượng người sử dụng trên 45 tuổi là 51.655 người chiếm tỷ lệ 23.82%. Số lượt truy cập sử dụng trung bình hàng tháng đạt hơn 30.000 lượt. Đặc biệt số lượng hồ sơ nộp trực tuyến qua ứng dụng di đông có mức tăng trưởng ấn tượng, cụ thể: trong năm 2022 tổng số hồ sơ nộp trực tuyến qua ứng dụng di động là 16.947 hồ sơ. Sau 09 tháng triển khai mini app số lượng hồ sơ nộp trực tuyến qua ứng dụng đã đạt 36.534 hồ sơ, tăng hơn 02 lần so với năm 2022.

4. Chi phí triển khai

Nền tảng phát triển ứng dụng Mini App được Zalo cung cấp hoàn toàn miễn phí cho các đối tác để xây dựng ứng dụng theo từng nhu cầu cụ thể. Vì vậy, chi phí để xây dựng mini app trên Zalo là ít hơn đáng kể so với ứng dụng thông thường do sử dụng cùng ngôn ngữ phát triển với các ứng dụng Web nên các lập trình viên không cần phải học thêm các ngôn ngữ mới để phát triển ứng dụng… Ngoài ra, yêu cầu chung khi phát triển mini app trên Zalo hướng đến sự đơn giản nhất, dễ dùng nhất cho người dân và doanh nghiệp nên thời gian thiết kế giao diện, các luồng thao tác của người dùng được rút ngắn đáng kể.

5. Bài học kinh nghiệm và khuyến nghị

- Tập trung vào nhu cầu của người dùng: Việc thành công của một ứng dụng phụ thuộc rất nhiều vào việc có thể đáp ứng nhu cầu của người sử dụng. Tỉnh Tây Ninh đã tập trung vào các nhu cầu thực tế của người dân để xây dựng các ứng dụng, tiện ích số cho người dân, nhất là trong giai đoạn phòng chống dịch Covid-19 và nay là mini app Tây Ninh Smart.

- Phát triển ứng dụng trên nền tảng phổ biến: Đối với các tiện ích số phổ cập cho người dân thì nên theo hướng tiện lợi, dễ sử dụng, dễ tiếp cận. Phát triển phiên bản mini app Tây Ninh Smart là sự lựa chọn phù hợp hiện nay vì đa số người dân và doanh nghiệp đang sử dụng Zalo nên không mất nhiều thời gian hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng và không cần phải cài đặt hay tải về bất kỳ ứng dụng nào. Tính năng này cũng giúp cho người dân lớn tuổi có thể dễ dàng truy cập và sử dụng ứng dụng một cách thuận tiện.

- Kinh phí: Triển khai thí điểm, dựa trên các nền tảng mạng xã hội cung cấp miễn phí cho Chính quyền giúp các địa phương nhanh chóng khắc phục hạn chế trong quá trình cung cấp dịc vụ công, nhanh chóng triển khai tiện ích tới người dân mà không phụ thuộc qua nhiều vào quá trình đề xuất, phê duyệt và sử dụng ngân sách.

6. Đề xuất kiến nghị đối với Bộ TTTT

- Với mini app trên nền tảng Zalo, yêu cầu người dùng với mức tối thiểu và đơn giản tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận thông tin của chính quyền, minh bạch thông tin đối với người dân và doanh nghiệp giúp cho chính quyền Tây Ninh ngày càng phục vụ người dân được tốt hơn. Đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông mở rộng, cập nhật thêm việc đánh giá các tiện ích số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến,…phục vụ người dân trên các ứng dụng di động khi đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Bộ Thông tin và Truyền thông nghiên cứu đề nghị các nền tảng mạng xã hội có thể triển khai các dịch vụ công trực tuyến, tiện ích số cho người dân và doanh nghiệp của Chính quyền phải công bố đảm bảo về bảo mật, an toàn thông tin để người dân tin tưởng và an tâm sử dụng các tiện ích số do Chính quyền triển khai trên các nền tảng này.

Xin trân trọng cảm ơn!