​

Các giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến:

- Tiếp tục tuyên truyền về lợi ích của việc cung ứng các DVHCC trực tuyến

DVHCC trực tuyến mang lại nhiều lợi ích cho người dân, việc cung ứng DVHCC trực tuyến góp phần thực hiện Chính phủ điện tử, nâng cao hình ảnh thân thiện, chuyên nghiệp của CQNN. Do đó, cần đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, thông qua các hội nghị, hội thảo và các hình thức khác nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp về các lợi ích trong việc cung ứng DVHCC trực tuyến, góp phần xây dựng Chính phủ điện tử, thúc đẩy CCHC, phát triển kinh tế - xã hội để mang lại nhiều lợi ích cho tổ chức, công dân.

- Tiếp tục rà soát, chuẩn hóa toàn bộ các TTHC

Các Bộ, ngành, địa phương phải tăng cường tiến hành rà soát các TTHC đã công bố, thường xuyên cập nhật, xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu trong giao dịch giữa cơ quan, tổ chức và cá nhân, đáp ứng yêu cầu đơn giản, minh bạch và thuận tiện trong giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

- Đẩy mạnh việc xây dựng, vận hành cổng thông tin điện tử của các CQNN và xây dựng, hoàn thiện cơ sở dữ liệu về tổ chức và công dân

Cổng thông tin điện tử là nơi giao dịch chính thức giữa tổ chức, công dân với các CQNN. Vì vậy, các CQNN phải tiếp tục xây dựng và vận hành hiệu quả cổng thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức.

Đẩy mạnh việc xây dựng và vận hành cổng thông tin điện tử của CQNN tiến tới xây dựng Cổng dịch vụ công quốc gia là giải pháp tất yếu. Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong cung ứng DVHCC nhằm tăng số lượng các DVHCC trực tuyến và tăng mức độ của DVHCC trực tuyến, tiến tới đảm bảo “cung ứng các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ cá nhân, tổ chức mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau”.

Mặt khác, để việc giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân được đảm bảo thì yêu cầu đặt ra là phải xây dựng được cơ sở dữ liệu về tổ chức và công dân. Cơ sở dữ liệu sẽ cung cấp cho CQNN những thông tin đầy đủ và chuẩn xác để tra cứu, xác nhận thông tin của tổ chức, công dân gửi yêu cầu thực hiện các TTHC liên quan đến DVHCC trực tuyến.

- Đào tạo nguồn nhân lực về CNTT trong các CQNN

CNTT là lĩnh vực khoa học công nghệ đặc thù, luôn có sự thay đổi nhanhchóng. Vì vậy, để ứng dụng có hiệu quả CNTT trong cung ứng DVHCC trực tuyến, rất cần đội ngũ công chức, viên chức giỏi về các kỹ năng CNTT. Do đó, các CQNN cần tiếp tục đẩy mạnh việc bồi dưỡng, trang bị kiến thức về CNTT cho đội ngũ công chức,viên chức, nhất là đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân. Ngoài ra, cần phải đặc biệt quan tâm việc tuyển dụng và sử dụng đội ngũ công chức, viên chức chuyên trách CNTT ở các CQNN để đáp ứng yêu cầu ứng dụng CNTT trong cung ứng DVHCC trực tuyến.

Các CQNN cần tiếp tục nâng cao tỷ lệ cán bộ chuyên trách về CNTT. Cần tuyển dụng, sắp xếp, bố trí, quản lý đội ngũ cán bộ chuyên trách CNTT tại CQNN một cách hợp lý, khoa học. Trong đó, cần quy định rõ ràng, cụ thể đối tượng được giao đảm nhận những công việc liên quan đến lĩnh vực CNTT của cơ quan đơn vị nói riêng, các đối tượng làm các công việc quản lý nhà nước về CNTT của ngành, của địa phương nói chung, từ đó quy định vai trò, trách nhiệm, nhiệm vụ của đội ngũ công chức, viên chức làm công tác chuyên trách CNTT. Muốn vậy phải xác định rõ vai trò cụ thể của từng đối tượng làm việc liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp, tính chất công việc phải liên quan đến ứng dụng và phát triển CNTT.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát, khen thưởng và xử lý trách nhiệm trong thực hiện cung ứng DVHCC trực tuyến

Để cung ứng DVHCC trực tuyến có hiệu quả, đòi hỏi phải tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại các CQNN. Cần xây dựng quy định về cơ chế báo cáo, cập nhật tự động về các giao dịch của từng cơ quan, đơn vị trên hệ thống mạng internet về một đầu mối. Khi thực hiện kiểm tra, đánh giá phải kịp thời có các hình thức khen thưởng các cơ quan, đơn vị làm tốt, có tỷ lệ người dân, doanh nghiệp hài lòng cao. Đồng thời, phải có các biện pháp chế tài, xử lý đối với các đơn vị chưa hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong cung ứng DVHCC trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

Ngoài ra, để nâng cao chất lượng DVHCC trực tuyến, các CQNN cần phải tổ chức việc đánh giá mức độ hài lòng và chất lượng của DVHCC trực tuyến căn cứ theo tiêu chuẩn chất lượng đã được công bố để xây dựng tiêu chí đánh giá hợp lý. Công tác đánh giá mức độ hài lòng và chất lượng dịch vụ cần được thực hiện độc lập, thường xuyên, liên tục. Báo cáo đánh giá độc lập về chất lượng DVCHC trực tuyến sẽ là cơ sở khoa học và thực tiễn cho việc xây dựng chiến lược, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với các DVHCC trực tuyến của CQNN cung cấp, đó còn là cơ sở để hoàn thiện công tác quản lý của Nhà nước về cung ứng các DVHCC trực tuyến của các CQNN trong các lĩnh vực khác nhau.

- Quy định trách nhiệm người đứng đầu trong giải quyết TTHC và cung ứng DVHCC trực tuyến

Cần bổ sung quy định về chế độ trách nhiệm người đứng đầu các CQNN liên quan đến việc giải quyết TTHC và cung ứng DVHCC trực tuyến cho tổ chức và công dân. Quy định này xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong việc giải quyết các công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan đơn vị trong thực thi công vụ./.

Theo tôi giải pháp đẩy mạnh việc xây dựng, vận hành cổng thông tin điện tử của các CQNN và xây dựng, hoàn thiện cơ sở dữ liệu về tổ chức và công dân là quan trọng nhất. Vì xây dựng, vận hành cổng thông tin điện tử và hoàn thiện sơ sở dữ liệu về tổ chức và công dân thì mới phục vụ được các dịch vụ khác.