

BÀI THAM LUẬN

Chủ đề: Phát huy vai trò của chính quyền cơ sở trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng ứng dụng VNeID và thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Kính thưa Đoàn Chủ tọa Hội nghị!

Kính thưa các đồng chí lãnh đạo, quý đại biểu!

Thưa toàn thể Hội nghị!

Lời đầu tiên, thay mặt UBND phường Ayun Pa, tôi xin gửi tới quý vị đại biểu lời chúc sức khỏe và thành công. Đến với hội nghị hôm nay, tôi hoàn toàn nhất trí với bản báo cáo trung tâm.

Thưa toàn thể Hội nghị!

Thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về chuyển đổi số quốc gia, xây dựng Chính phủ số, xã hội số và công dân số, việc triển khai ứng dụng VNeID và dịch vụ công trực tuyến có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong cải cách thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và phục vụ Nhân dân.

Trong bối cảnh đó, chính quyền cơ sở là cấp gần dân nhất, đóng vai trò then chốt trong việc tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng hiệu quả VNeID cũng như các dịch vụ công trực tuyến. Để làm rõ hơn về thực tiễn tại địa phương, tôi xin trình bày tham luận về vai trò của chính quyền cơ sở trong việc đưa VNeID và dịch vụ công trực tuyến đến gần hơn với người dân như sau:

I. Ý NGHĨA, TẦM QUAN TRỌNG CỦA VNeID VÀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Ứng dụng VNeID là nền tảng định danh và xác thực điện tử quốc gia, giúp:

- Thay thế nhiều loại giấy tờ truyền thống;
- Thực hiện các thủ tục hành chính nhanh chóng, minh bạch;
- Tăng cường bảo mật thông tin cá nhân;
- Góp phần giảm thời gian, chi phí cho người dân và cơ quan nhà nước.

2. Dịch vụ công trực tuyến giúp người dân:

- Nộp hồ sơ, tra cứu kết quả ngay tại nhà;
- Giảm đi lại, chờ đợi;
- Nâng cao mức độ hài lòng đối với cơ quan hành chính.

3. Tuy nhiên, thực tế cho thấy ở cơ sở, nhất là vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, việc tiếp cận và sử dụng còn nhiều hạn chế, đòi hỏi sự vào cuộc quyết liệt, đồng bộ của chính quyền cơ sở.

II. VAI TRÒ CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ TRONG HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG VNeID VÀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Vai trò tuyên truyền, vận động

Chính quyền cơ sở có trách nhiệm:

Phối hợp với Mặt trận, các đoàn thể tuyên truyền bằng nhiều hình thức: họp Tổ dân phố, loa truyền thanh, mạng xã hội, tờ rơi;

Giải thích rõ lợi ích, tính an toàn của VNeID và dịch vụ công trực tuyến;

Tạo sự đồng thuận, thay đổi thói quen của người dân từ làm thủ tục trực tiếp sang trực tuyến.

2. Vai trò hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp

Tổ chức các buổi hướng dẫn cài đặt, kích hoạt và sử dụng VNeID;

Hỗ trợ người dân tạo tài khoản dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến;

Quan tâm hỗ trợ người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ, đồng bào dân tộc thiểu số.

3. Vai trò nêu gương, tiên phong

Cán bộ, công chức phường phải sử dụng thành thạo VNeID và dịch vụ công trực tuyến;

Thực hiện xử lý hồ sơ đúng quy trình, đúng thời hạn;

Xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, hiện đại, phục vụ Nhân dân.

III. NHỮNG KẾT QUẢ TÍCH CỰC ĐÃ ĐẠT ĐƯỢC

Kính thưa Hội nghị!

Trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia, ứng dụng VNeID và cổng dịch vụ công trực tuyến là những công cụ then chốt. Tại địa phương, chúng tôi đã triển khai thực hiện đạt được một số kết quả sau.

- **Về định danh điện tử:** Tỷ lệ cài đặt và kích hoạt VNeID mức độ 2 đã đạt **90%**.

- **Về giải quyết thủ tục hành chính:** Tỷ lệ hồ sơ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến đạt **92,80%**.

- **Về sự chủ động:** Chính quyền cơ sở và lực lượng Công an đã thể hiện vai trò nòng cốt, thường xuyên tổ chức hướng dẫn người dân tại các nhà văn hóa hoặc đến tận hộ gia đình.

- **Về sự phối hợp:** Các "Tổ tình nguyện" với nòng cốt là Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ đã hỗ trợ đắc lực cho người dân, đặc biệt là người cao tuổi.

IV. NHỮNG KHÓ KHĂN, HẠN CHẾ THỰC TẾ TẠI CƠ SỞ

Kính thưa Hội nghị! Bên cạnh những kết quả đạt được, thực tế triển khai tại cấp cơ sở vẫn còn đối mặt với rất nhiều khó khăn và rào cản lớn:

Hạn chế về kỹ năng công nghệ: Một bộ phận người dân, đặc biệt là người lớn tuổi và người dân ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số, vẫn còn tâm lý e ngại công nghệ, chưa thấy rõ tiện ích hoặc gặp khó khăn lớn về thiết bị đầu cuối như thiếu điện thoại thông minh.

Vướng mắc về kỹ thuật và hạ tầng: Thiếu thiết bị thông minh, đường truyền internet chưa ổn định; Đôi khi hệ thống VNeID và Cổng dịch vụ công quốc gia vẫn xảy ra lỗi kỹ thuật hoặc sự sai lệch thông tin trong dữ liệu dân cư, gây khó khăn cho việc đăng ký và sử dụng.

Thói quen và tâm lý: Tâm lý chưa tin tưởng hoàn toàn vào các giao dịch trên môi trường mạng hoặc thói quen muốn làm việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước vẫn còn phổ biến trong nhân dân.

Áp lực đối với cán bộ cơ sở: Cán bộ tại bộ phận "Một cửa" thường xuyên phải đối mặt với áp lực công việc rất lớn, vừa phải giải quyết chuyên môn, vừa phải kiên nhẫn hướng dẫn từng trường hợp cụ thể. Trong khi đó, một số cán bộ vẫn còn thiếu kinh nghiệm, chưa thật sự thành thạo công nghệ và chưa được đào tạo bài bản để xử lý các nghiệp vụ phức tạp phát sinh trên ứng dụng.

Sự phối hợp: Việc kết nối giữa các cấp, các ngành và sự lan tỏa thông tin đôi khi chưa thực sự thông suốt và đồng bộ.

V. GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM NHẪM PHÁT HUY VAI TRÒ CỦA CHÍNH QUYỀN

Để giải quyết những khó khăn nêu trên, UBND phường đã triển khai quyết liệt các nhóm giải pháp:

Thứ nhất: Tăng cường tuyên truyền đa dạng hóa hình thức.

Không chỉ dùng loa phát thanh, chúng tôi tích cực sử dụng Zalo, Facebook để đăng tải video hướng dẫn dễ hiểu, nhấn mạnh vào lợi ích thiết thực như thay thế thẻ BHYT, giấy phép lái xe... Đẩy mạnh tuyên truyền, “cầm tay chỉ việc”, lấy người dân làm trung tâm.

Thứ hai: Phát huy vai trò "đi từng ngõ, gõ từng nhà".

Nâng cao năng lực cán bộ, tổ công nghệ số cộng đồng; Duy trì các Tổ công nghệ số cộng đồng để hướng dẫn trực tiếp tại nhà, giúp người dân "mưa dầm thấm lâu".

Phát huy vai trò các đoàn thể, nhất là Đoàn Thanh niên trong hỗ trợ người dân.

Thứ ba: Xây dựng "Điểm hỗ trợ trực tiếp".

Bố trí khu vực có máy tính, máy quét tại trụ sở phường để cán bộ cầm tay chỉ việc cho người dân theo mục tiêu: "Đến một lần để lần sau tự làm tại nhà".

Thứ tư: Nêu cao vai trò gương mẫu và thi đua.

Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo triển khai VNeID và dịch vụ công trực tuyến.

100% cán bộ phải tiên phong sử dụng thành thạo VNeID. Gắn trách nhiệm người đứng đầu và thường xuyên rà soát, thi đua khen thưởng các cá nhân, tập thể có cách làm hay.

Thứ năm: Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho cán bộ công chức về chuyển đổi số và quy trình nghiệp vụ mới trên VNeID. Gắn kết quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến với đánh giá cải cách hành chính ở cơ sở.

4. Kiến nghị và Đề xuất

Để nâng cao hiệu quả trong năm 2026, chúng tôi kiến nghị:

Nâng cấp hạ tầng đường truyền và tính ổn định của Cổng dịch vụ công quốc gia.

Có chính sách miễn/giảm phí, lệ phí khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích sự tham gia của người dân.

Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn chuyên sâu về các tính năng mới cho cán bộ cơ sở.

Đơn giản hóa quy trình và cung cấp kênh hỗ trợ 24/7 cho người dân khi gặp vướng mắc.

Kính thưa Hội nghị!

Phát huy vai trò của chính quyền cơ sở trong việc hướng dẫn sử dụng VNeID và dịch vụ công trực tuyến là nhiệm vụ quan trọng, lâu dài, đòi hỏi sự quyết tâm, kiên trì và đồng bộ. Khi người dân thực sự hiểu, tin và sử dụng hiệu quả, chuyển đổi số mới đi vào thực chất, góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, minh bạch, vì Nhân dân phục vụ.

Việc tuyên truyền VNeID và DVCTT không chỉ là nhiệm vụ hành chính mà là bước đi quan trọng để xây dựng Chính quyền số, Công dân số. UBND phường Ayun Pa cam kết sẽ tiếp tục nỗ lực, sáng tạo hơn nữa để phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn.

Cuối cùng, xin chúc quý vị đại biểu mạnh khỏe, hạnh phúc. Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp!

Xin trân trọng cảm ơn!