|  |  |
| --- | --- |
| CÔNG AN TỈNH KHÁNH HÒA  **CÔNG AN P. NHA TRANG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: 203/CAP(CSKV) | *Nha Trang, ngày 10 tháng 7 năm 2025* |

**BÁO CÁO THAM LUẬN**

**Giải pháp nâng cao tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong Đề án 06**

Thực hiện Công văn số 328/TBTT-CAT(PV01) của Phòng PV01 - Công an tỉnh Khánh Hòa về việc Thông báo triệu tập Phiên họp Ban Chỉ đạo về phát triển khao học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06; Công an phường Nha Trang kính gửi nội dung tham luận với chủ đề “Giải pháp nâng cao tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong Đề án 06” với nội dung cụ thể như sau:

Trong thời gian qua, thực hiện Đề án 06 của Chính phủ, lực lượng Công an cấp cơ sở đã đóng vai trò nòng cốt trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính nói chung, đặc biệt trong lĩnh vực cư trú – một lĩnh vực liên quan mật thiết đến đời sống người dân. Tuy nhiên, qua thực tiễn triển khai tại địa phương, cho thấy việc người dân tự tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn nhiều hạn chế. Đa số công dân chưa có thói quen chủ động thao tác điện tử, chưa nắm rõ quy trình thực hiện; thay vào đó, vẫn đến trực tiếp tại trụ sở Công an để nhờ cán bộ hỗ trợ. Tỷ lệ hồ sơ cư trú được nộp trực tuyến bởi chính công dân thực hiện thao tác chiếm tỉ lệ rất thấp. Việc này không đạt được mục tiêu cốt lõi về một trong những tiện ích của Đề án 06 là mang lại tiện ích cho công dân là có thể nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại nhà nhằm tiết kiệm thời gian và công sức cho người dân. Bên cạnh đó, từ ngày 01/7/2025, địa phương đã thực hiện sắp xếp tổ chức lại đơn vị hành chính, vận hành mô hình chính quyền hai cấp (cấp tỉnh và cấp xã), không còn cấp trung gian là quận/huyện. Bối cảnh mới này tạo ra cả thuận lợi và khó khăn trong tổ chức thực hiện Đề án 06, cụ thể:

***-Thuận lợi:***

+ Thủ tục hành chính được phân cấp mạnh về cấp xã/phường, rút ngắn thời gian giải quyết, hạn chế chuyển tuyến.

+ Cấp cơ sở gần dân, sát dân, nên có khả năng tiếp nhận và xử lý nhu cầu kịp thời.

* ***Khó khăn:***

+ Lượng hồ sơ, khối lượng công việc tăng đột biến tại cấp xã/phường, nhất là sau sáp nhập.

+ Số lượng cán bộ chưa được bổ sung tương xứng với quy mô, địa bàn, dân số và lượng hồ sơ mới.

+ Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ; hệ thống kết nối, liên thông dữ liệu giữa các cơ quan còn nhiều hạn chế, gây khó khăn cho việc xử lý hồ sơ trực tuyến hoàn toàn.

Trong bối cảnh đó, để nâng cao hiệu quả triển khai dịch vụ công trực tuyến thuộc Đề án 06 tại cấp cơ sở, đề xuất các giải pháp trọng tâm sau:

* ***Thứ nhất:*** Tăng cường công tác tuyên truyền và hướng dẫn thực tế: Đẩy mạnh tuyên truyền đến từng hộ dân, từng đối tượng cụ thể, tập trung vào nhóm yếu thế và người chưa quen sử dụng công nghệ. CSKV phát huy vai trò là lực lượng nắm người, nắm hộ, tổ chức các buổi hỗ trợ tại tổ dân phố, trực tiếp hướng dẫn người dân thao tác trên thiết bị điện thoại hoặc máy tính, cài đặt ứng dụng định danh điện tử VNeID, thực hiện khai báo, đăng ký cư trú trực tuyến. Cần chuyển mạnh từ hình thức truyền thống sang hình thức tuyên truyền số hóa, hiện đại, tiết kiệm và hiệu quả. Tổ chức các cuộc họp dân cư để hướng dẫn thủ tục hành chính là cần thiết nhưng tốn nhân lực, kinh phí và không thể phổ cập đến đại đa số. Thay vào đó, đề xuất các giải pháp như: Xây dựng hệ thống video ngắn, hướng dẫn thao tác các bước cơ bản trên Cổng dịch vụ công; Phổ biến các video này qua mạng xã hội (Zalo, Facebook), cổng thông tin điện tử địa phương, nhóm Zalo liên kết tổ dân phố – CSKV – người dân; Thiết kế các bảng hướng dẫn in màu, có mã QR gắn ngay tại khu tiếp dân, bảng tin tổ dân phố để người dân dễ dàng tiếp cận, tra cứu và thao tác.
* ***Thứ hai:*** Thiết lập các điểm hỗ trợ DVC tại cộng đồng: Xây dựng các điểm hỗ trợ cố định tại khu dân cư, tổ chức trực hướng dẫn định kỳ. Tận dụng sự phối hợp với đoàn thể, TDP và lực lượng thanh niên để duy trì hoạt động lâu dài, hiệu quả.
* ***Thứ ba:*** Chuẩn hóa, đơn giản hóa thủ tục hành chính: Rà soát các thủ tục hành chính đã số hóa nhưng chưa thuận tiện khi thực hiện; đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh, đơn giản quy trình phù hợp với thực tế người dân tại địa phương. Cập nhật đầy đủ thông tin trên Cổng Dịch vụ công, công khai minh bạch quy trình, biểu mẫu, thành phần hồ sơ.
* ***Thứ tư:*** Nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin tại cơ sở. Kiến nghị đầu tư trang thiết bị, đường truyền ổn định, bảo đảm hoạt động hệ thống DVC trực tuyến.
* ***Thứ năm:*** Đầu tư hiện đại hóa khu vực tiếp công dân tại trụ sở Công an phường và UBND phường theo hướng số hóa: Lắp đặt màn hình cảm ứng hoặc TV trình chiếu video hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính phổ biến (đăng ký thường trú, tạm trú, khai báo tạm vắng, định danh điện tử…); Trang bị bảng mã QR để người dân tự quét, truy cập vào đường dẫn mẫu hồ sơ, thao tác hướng dẫn; Bố trí khu vực thao tác riêng (kiosk điện tử, bàn thao tác máy tính có kết nối mạng), tạo điều kiện để công dân có thể tự thực hiện dịch vụ công dưới sự hướng dẫn gián tiếp.
* ***Thứ sáu:*** Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng năng lực số cho cán bộ Công an cấp xã: Tổ chức tập huấn định kỳ kỹ năng sử dụng hệ thống, kỹ năng hỗ trợ công dân thực hiện thủ tục trực tuyến. Đồng thời, gắn kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến vào tiêu chí thi đua, đánh giá hiệu quả công tác của từng cán bộ chiến sĩ.

Trên đây là Báo cáo tham luận “Giải pháp nâng cao tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong Đề án 06” của Công an phường Nha Trang./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Phòng PV01, PC06 (theo dõi);  - Đ/c Trưởng CAP (theo dõi);  - Lưu: CAP. | **KT.TRƯỞNG CÔNG AN PHƯỜNG**  **PHÓ TRƯỞNG CÔNG AN PHƯỜNG**  ***(đã ký)***  **Trung tá Nguyễn Tấn Linh** |