

Số: /BC-UBND

Ninh Bình, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả triển khai các nội dung về chuyển đổi số cấp xã tại xã Yên Hòa, huyện Yên Mô

Từ tháng 9/2020 đến nay, sau khi được Sở Thông tin và Truyền thông và Cục Tin học hóa, Bộ Thông tin và Truyền thông lựa chọn để làm thí điểm về chuyển đổi số cấp xã. UBND xã đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để triển khai thí điểm các nội dung về chuyển đổi số tại xã Yên Hòa, huyện Yên Mô.

UBND xã Yên Hòa báo cáo kết quả triển khai chuyển đổi số trên địa bàn xã cụ thể như sau:

I. VỀ CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

1. Căn cứ để triển khai

- Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

- Thông báo số 265/TB-VPCP ngày 30/7/2020 của Văn phòng Chính phủ về việc thông báo Kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại buổi làm việc với lãnh đạo tỉnh Ninh Bình ngày 12/7/2020.

- Kế hoạch số 94/KH-UBND, ngày 16/9/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện Kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại buổi làm việc với lãnh đạo tỉnh Ninh Bình theo Thông báo số 265/TB-VPCP ngày 30/7/2020 của Văn phòng Chính phủ.

- Biên bản thỏa thuận hợp tác số 01/BB-CTHH-STTTT ngày 13/7/2020 giữa Cục Tin học hóa, Bộ Thông tin và Truyền thông với Sở Thông tin và Truyền thông về hỗ trợ thực hiện chương trình chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

- Công văn số 1021/THH-DVCNTT ngày 31/7/2020 của Cục Tin học hóa về việc hướng dẫn mô hình thí điểm xây dựng xã thông minh.

- Văn bản số 1321/STTTT-CNTT, ngày 18/9/2020 của Sở Thông tin và Truyền thông có về việc thông báo lựa chọn triển khai thí điểm chuyển đổi số tại xã Yên Hòa, huyện Yên Mô, tỉnh Ninh Bình.

2. Quá trình tổ chức thực hiện

- Ngay sau hội nghị làm việc giữa Sở Thông tin và Truyền thông cùng với Cục Tin học hóa - Bộ thông tin và Truyền thông (Cục THH) và địa phương về thống nhất các nội dung, cách thức tổ chức triển khai thí điểm chuyển đổi số cấp

xã trên địa bàn xã. Ủy ban nhân dân xã đã tập trung xác định đây là một nhiệm vụ chính trị trọng tâm, quan trọng của địa phương. Xã đã tập trung cho công tác tuyên truyền; căn cứ vào các nhiệm vụ, thực tiễn của đơn vị huy động lực lượng, triển khai các giải pháp để tổ chức thực hiện.

- Quá trình thực hiện bám sát vào sự lãnh đạo, chỉ đạo của Cục Tin học hoá - Bộ Thông tin và Truyền thông, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện Yên Mô để tổ chức thực hiện. Thành lập ra các nhóm Group trên zalo của từng nội dung, hạng mục, cũng như nhóm chỉ đạo chung; các công việc được bàn bạc thống nhất cụ thể và triển khai ngay.

II. VỀ HIỆN TRẠNG HẠ TẦNG, ỨNG DỤNG CNTT TẠI XÃ KHI TRIỂN KHAI

- UBND xã đã thiết lập mạng nội bộ (LAN), tuy nhiên hệ thống không được quy hoạch thiết kế chuẩn, thiết bị không đồng bộ và lạc hậu.

- 100% bộ cán bộ, công chức của xã đã được trang bị máy tính; tuy nhiên trình độ tin học của cán bộ, công chức xã chỉ đáp ứng tối thiểu cho yêu cầu của công việc.

- 100% cán bộ, công chức có và sử dụng hòm thư điện tử, đảm bảo công tác chỉ đạo điều hành, chuyên nhận văn bản nội bộ và văn bản chỉ đạo của từng ngành được thực hiện thông qua hệ thống thư điện tử.

- 10/10 thôn, xóm được kết nối Internet; tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại thông minh chiếm tỷ lệ cao, khoảng 70 % dân số; tỷ lệ hộ dân trên địa bàn xã được tiếp cận và sử dụng Internet chiếm tỷ lệ 90%.

- 100% các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã được trang bị máy tính và có kết nối Internet phục vụ cho công việc.

- UBND xã đã có 02 đường truyền Internet tốc độ cao của 02 nhà cung cấp dịch vụ là Viettel và VNPT Ninh Bình, tuy nhiên chưa triển khai hệ thống cân bằng tải, cấu hình dự phòng khi có sự cố.

- UBND xã đã xây dựng được trang thông tin điện tử nội bộ tại địa chỉ <http://yenhoa.ninhbinh.gov.vn/> từ năm 2018, tuy nhiên hoạt động chưa hiệu quả và còn hạn chế về nội dung, số lượt truy cập thấp.

- Hệ thống camera 15 mắt được lắp đặt để giám sát hoạt động tiếp công dân và giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ đối với công dân, tuy nhiên, chưa có camera tại các điểm trọng yếu trên địa bàn xã.

- Đã triển khai hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành và liên thông lên huyện; Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử tại Bộ phận Một cửa của xã để giải quyết thủ tục hành chính nhưng việc sử dụng còn hạn chế.

- Các phần mềm ứng dụng chuyên ngành đang sử dụng như: Phần mềm quản lý tài sản, phần mềm kế toán, phần mềm Misa, phần mềm bảo hiểm xã hội, phần mềm kê khai bảo hiểm xã hội, phần mềm kê khai thông tin trẻ em, phần mềm đăng ký quản lý hộ tịch, phần mềm thống kê ngành tư pháp.

- Hệ thống đài truyền thanh cũ của xã sử dụng phương thức truyền dẫn hữu tuyến, bao gồm 02 máy phát 120W và 50W, có 46 điểm loa (mỗi điểm 01 loa 20W).

- Người dân không được tiếp cận các dịch vụ về y tế thông minh, giáo dục thông minh, việc nắm bắt thông tin chủ yếu chỉ qua các kênh thông tin cơ bản

III. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THÍ ĐIỂM

1. Công tác lãnh đạo chỉ đạo của UBND xã

- UBND xã đã ban hành Quyết định thành lập Ban chỉ đạo với 25 thành viên, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban chỉ đạo phụ trách từng nhiệm vụ, từng lĩnh vực.

- Ban hành 05 văn bản chỉ đạo, triển khai các nội dung; lập ra các nhóm/group trên zalo của từng hạng mục và nhóm chỉ đạo chung để triển khai.

- Thường xuyên đưa nội dung thực hiện vào giao ban tuần của UBND xã và giao ban với UBND huyện Yên Mô.

- Sự vào cuộc của cả bộ máy và hệ thống chính trị, các cơ quan đoàn thể trên địa bàn xã.

2. Kết quả thực hiện các nội dung

2.1. Phát triển chính quyền số

2.1.1. Triển khai hạ tầng số

a) Nâng cấp, tái cấu trúc hệ thống mạng nội bộ

- Thực trạng khi triển khai: Đường truyền mạng chưa ổn định, hệ thống mạng chưa được cấu hình và phân chia lớp mạng, khó khăn trong quá trình sửa chữa; hệ thống đường dây mạng chằng chịt, mất mỹ quan công sở...

- Kết quả: Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp với công ty Hanoi Telecom thực hiện khảo sát và cải tạo, nâng cấp toàn bộ mạng LAN nội bộ của đơn vị, bổ sung trang thiết bị cần thiết (Switch, thiết bị cân bằng tải tích hợp tường lửa,...), đi dây lại hệ thống mạng, giúp cho hệ thống mạng internet đảm bảo hoạt động liên tục, thông suốt, ổn định và an toàn giúp cán bộ giải quyết công việc nhanh chóng, hiệu quả

b) Nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, máy tính

- Thực trạng khi triển khai: Một số máy tính tại đơn vị cấu hình thấp, còn thiếu nhiều thiết bị (như máy chiếu, máy Scan, máy in màu,...)

- Kết quả: Công ty Hanoi Telecom đã tài trợ 04 bộ máy tính cho xã, UBND xã đã đầu tư mua bổ sung 02 bộ máy tính, máy in, máy chiếu, tivi và các thiết bị cần thiết khác phục vụ cho hoạt động của đơn vị.

c) Triển khai đường truyền số liệu chuyên dùng

- Thực trạng: Chưa có đường truyền số liệu chuyên dùng phục vụ cho hoạt động của cơ quan, đơn vị.

- Kết quả: Sở Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo đơn vị chủ động phối hợp với VNPT Ninh Bình triển khai đường truyền số liệu chuyên dùng. Hiện nay, đã triển khai kết nối đường truyền và đưa vào sử dụng.

d) *Triển khai hệ thống truyền thanh ứng dụng trí tuệ nhân tạo.*

- *Thực trạng khi triển khai:* Việc vận hành đài phát thanh gặp nhiều khó khăn do thời gian phát chủ yếu vào **5h30'** sáng và **17h30'** chiều; phát thanh viên là cán bộ kiêm nhiệm, do vậy khi phát những bài phát thanh dài, cần phát nhiều lần trong ngày, đặc biệt khi thời tiết có mưa bão sẽ mất nhiều công sức, thời gian.

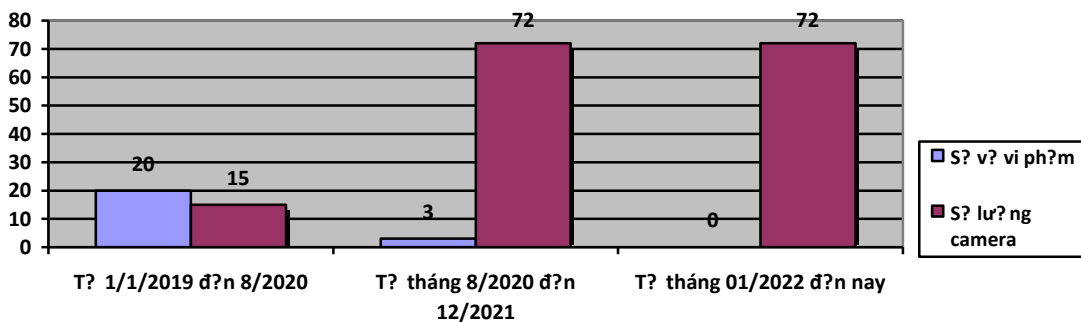
- *Kết quả:* Áp dụng công nghệ chuyển văn bản giấy thành giọng nói thông qua nền tảng trí tuệ nhân tạo AI do công ty Vbee cung cấp để tạo các bản tin phát thanh tuyên truyền. Việc triển khai thu hút được nhiều người nghe do có thể lựa chọn nhiều giọng đọc hay; có thể phát lại nhiều lần tiết kiệm thời gian cho phát thanh viên, hạn chế, khắc phục tối đa hiện tượng lẫn tạp âm, đọc vấp,... Bên cạnh đó, sẽ giảm được nhân sự vận hành, trước đây mỗi buổi phát thanh cần **2** người (1 người phát thanh, 1 người vận hành), hiện nay chỉ cần **01** người vận hành.

e) *Tăng cường Hệ thống Camera an ninh*

- *Thực trạng khi triển khai:* Địa phương mới chỉ có 1 hệ thống camera tại trụ sở làm việc UBND xã; số lượng camera ở các cơ quan, đơn vị ít; tình hình trộm cắp tài sản, tụ tập mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội vẫn còn xảy ra.

- *Kết quả:* Xã tập trung chỉ đạo các cơ quan, đơn vị lắp đặt thêm hệ thống camera theo dõi; đẩy mạnh tuyên truyền, vận động nhân dân tự lắp tại các gia đình; phối hợp với Viettel Ninh Bình rà soát và lắp đặt bổ sung hệ thống camera trên địa bàn xã. Đến nay hệ thống camera toàn xã được lắp đặt với tổng số 76 camera, trong đó 28 điểm trọng yếu của xã được lắp 32 camera, trụ sở làm việc UBND xã 15 camera, Quỹ tín dụng nhân dân 06 camera; Công an xã 02 camera, trường Mầm non 17 camera, trường Tiểu học 04 camera. Triển khai lắp đặt 01 hệ thống camera thông minh nhận diện khuôn mặt tại trụ sở UBND xã (tại thời điểm hiện tại hệ thống mới có 01 mắt, trong tương lai sẽ phát triển hơn hệ thống lên nhiều mắt có thể nhận diện phạm vi toàn xã).

Từ khi có hệ thống camera tình hình an ninh được cải thiện, tình trạng trộm cắp tài sản, mất an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội giảm hẳn so với thời điểm trước khi chưa có hệ thống.



Biểu đồ 1: Số lượng camera và tình hình vi phạm trên địa bàn xã

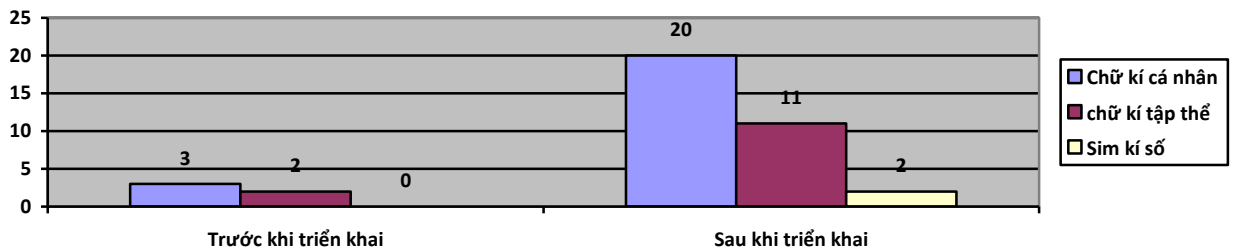
- *Kinh nghiệm:* Rà soát, xây dựng phương án bố trí từng điểm mắt camera phù hợp, chú trọng và những điểm đen về giao thông, an ninh, các điểm giao nhau với các xã; bố trí các vị trí đảm bảo tiết kiệm và dễ theo dõi.

2.1.2. *Triển khai ứng dụng cho Chính quyền số*

a) *Sử dụng chữ ký số*

- *Thực trạng khi triển khai:* Việc cấp chữ ký số còn chưa đầy đủ chỉ có 03 cá nhân và 02 tập thể được cấp, việc sử dụng chưa thường xuyên.

- *Kết quả:* Đến nay 20 cán bộ, công chức được cấp chữ ký số (tỷ lệ 100%) và sử dụng thường xuyên (bao gồm cả đồng chí Trưởng công an xã); 11/11 tập thể đã được cấp chứng thư số (Đảng ủy xã, UBND xã, HĐND xã, MTTQ xã, Hội Cựu chiến binh, Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Đoàn TNCS HCM, Công đoàn cơ sở, Hội LHTN xã, BCH Quân sự xã). Lãnh đạo UBND xã đã sử dụng chữ ký số bằng sim điện thoại tạo thuận lợi cho giải quyết công việc.



Biểu đồ 2: Tình hình cấp chứng thư số tại đơn vị

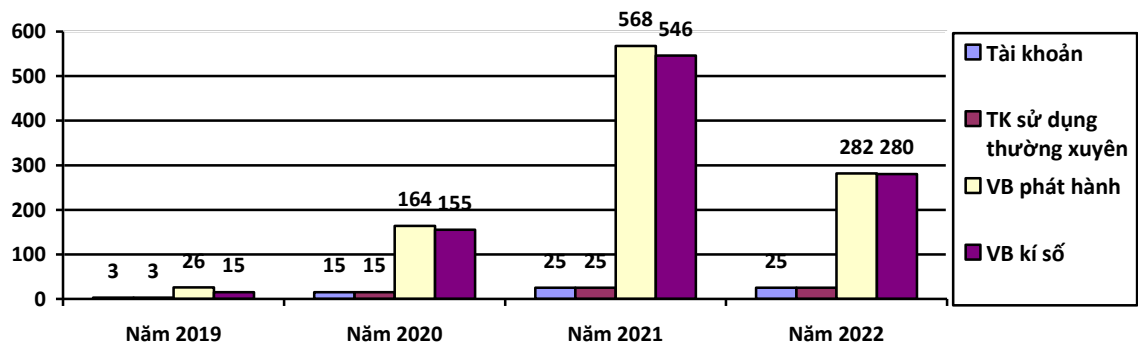
b) Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành

- *Thực trạng khi triển khai:* Hệ thống được triển khai từ năm 2016, tuy nhiên việc sử dụng còn rất hạn chế, chưa phát huy hiệu quả; số tài khoản được cấp để sử dụng ít, chỉ có 03 tài khoản (Chủ tịch UBND, công chức Văn phòng HĐND&UBND, Văn thư UBND xã); tỷ lệ văn bản chưa xử lý còn nhiều trên 2.700 văn bản.

- *Kết quả:* Sở Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo đưa nội dung sử dụng hệ thống vào nội dung trọng tâm để tập huấn; rà soát và cấp tài khoản cho các cá nhân và tổ chức. Đến nay đã có 24 tài khoản để sử dụng trên hệ thống, trong đó 19/19 cán bộ công chức được cấp tài khoản; 01 đồng chí cán bộ bán chuyên trách; 01 bộ phận văn thư; 01 Công an xã, 01 Trạm Y tế, 01 HTX Nông nghiệp.

+ 100% văn bản đi, đến được xử lý, luân chuyển theo đúng quy định, không còn tình trạng tồn văn bản chưa được xử lý, không còn tình trạng in văn bản ra xin ý kiến lãnh đạo.

+ Các văn bản đi do UBND xã ban hành được ký số và chuyển gửi trên hệ thống (trừ trường hợp bất khả kháng)



Biểu đồ 3: Thực trạng triển khai hệ thống quản lý văn bản và điều hành

+ Việc sử dụng có hiệu quả hệ thống đã giúp cho hoạt động quản lý, chỉ đạo, điều hành được nhanh chóng, kịp thời, nâng cao hiệu lực hiệu quả hoạt động; tiết kiệm được thời gian xử lý, tiết kiệm được chi phí văn phòng phẩm.

- *Kinh nghiệm*: Phải có sự quyết tâm, sự chỉ đạo quyết liệt, thực hiện nghiêm túc của lãnh đạo đơn vị, quán triệt cán bộ công chức nghiêm túc thực hiện xử lý văn bản trên hệ thống; thường xuyên theo dõi tình hình xử lý và kịp thời nhắc nhở trên group/nhóm zalo, trên hội nghị giao ban khi chậm xử lý văn bản.

c) *Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống Một cửa điện tử*:

- Thực trạng khi triển khai: Việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống chưa được thực hiện đúng; tài khoản chưa được cấp đầy đủ (chỉ có 04/07 tài khoản được cấp); việc cập nhật giải quyết thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ chưa được đầy đủ và đúng quy trình; trang thiết bị phục vụ cho bộ phận một cửa còn thiếu.

- Kết quả:

+ 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cấp xã được rà soát cập nhật, bổ sung cấu hình theo đúng quy định.

+ 100% hồ sơ và thủ tục hành chính cấp xã được tiếp nhận và giải quyết trên hệ thống một cửa điện tử theo đúng quy trình (cán bộ tiếp nhận – lãnh đạo kí duyệt – văn thư đóng dấu – trả kết quả).

+ 100% cán bộ, công chức thuộc bộ phận một cửa được cấp tài khoản và sử dụng thường xuyên.

+ Bộ phận một cửa được bổ sung đầy đủ các trang thiết bị đảm bảo cho hoạt động phục vụ và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

+ Lãnh đạo xã theo dõi được thông tin thời gian giải quyết; giảm thiểu tình trạng trầm trề hồ sơ, gây khó khăn cho người dân, nhất là một số thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực quan trọng; kiểm soát tốt các nguồn thu ngân sách từ thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính, tránh thất thoát.

- *Kinh nghiệm*: Địa phương đã tự chủ động liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ để khắc phục những tồn tại, chủ động rà soát lại toàn bộ các thủ tục hành chính về số lượng, quy trình trên hệ thống để cập nhật và điều chỉnh kịp thời. Sự quyết tâm và tinh thần chỉ đạo thực hiện nghiêm túc của Lãnh đạo địa phương với cán bộ, công chức trong thực hiện.

d) *Sử dụng phần mềm chuyên ngành*

Tiếp tục đẩy mạnh việc sử dụng phần mềm chuyên ngành hiện có trong hoạt động nghiệp vụ của cán bộ như:

- Phần mềm quản lý tài sản, phần mềm kế toán, phần mềm Misa;

- Phần mềm bảo hiểm xã hội, phần mềm kê khai bảo hiểm xã hội, phần mềm kê khai thông tin trẻ em; - Phần mềm đăng kí quản lý hộ tịch, phần mềm thống kê ngành tư pháp; một số phần mềm ứng dụng chuyên dùng khác

e) *Nâng cấp Trang thông tin điện tử của xã*

- *Thực trạng khi triển khai:* Trang thông tin điện tử được triển khai từ năm 2018 với tên miền <http://yenhua.ninhbinh.gov.vn> tuy nhiên hoạt động của trang thông tin chưa phát huy được hiệu quả và còn hạn chế: giao diện chưa thực sự bắt mắt; thiếu một số các chuyên mục cần thiết; lượt truy cập ít, thông tin hạn chế, tính đến 08/2020 sau gần 3 năm mới chỉ có **6.325** lượt truy cập.

- *Kết quả:* Đào tạo, tập huấn kỹ năng quản lý, đăng tải tin tức cho cán bộ được giao quản lý website. Thực hiện điều chỉnh, nâng cấp, bổ sung các tin mục cần thiết theo quy định: Lịch công tác, mục hỏi – đáp; thiết kế lại giao diện theo hướng dễ dàng tra cứu, thân thiện hơn.

UBND xã đã thành lập Ban biên tập và ban hành Quy chế hoạt động của ban. Các hoạt động, thông tin chỉ đạo của địa phương được đăng tải kịp thời, cải thiện về chất lượng nội dung để người dân nắm bắt và theo dõi. Đến hết tháng 3/2022 đã có trên **56.020** lượt truy cập, tăng **49.785** lượt sau hơn **1,5** năm.

- *Kinh nghiệm:* Với đặc thù cấp cơ sở số lượng cán bộ, công chức ít; không có cán bộ chuyên môn biên tập tin bài. Vì vậy, xã đã thành lập Ban biên tập, giao nhiệm vụ việc biên tập tin bài cho từng thành viên gắn với chức năng nhiệm vụ của từng người. Hàng tuần, căn cứ thực tiễn tại địa phương giao nhiệm vụ viết bài cho từng bộ phận đảm bảo tính kịp thời.

f) Thiết lập kênh truyền thông, giao tiếp giữa UBND xã và người dân

- *Thực trạng khi triển khai:* UBND xã chưa có nhiều kênh giao tiếp giữa chính quyền và người dân, kênh giao tiếp chính để truyền tải thông tin chỉ đạo, tuyên truyền là qua hệ thống đài truyền thanh của xã. Với đặc thù người dân ở địa phương đi làm ăn xa, làm công việc ở địa phương khác nhiều nên nắm bắt thông tin chỉ đạo của địa phương còn khó khăn và chưa kịp thời.

- *Kết quả:* Trên cơ sở nhận thấy cần đa dạng kênh tuyên truyền, chỉ đạo cho địa phương, Sở Thông tin – Truyền thông tỉnh đã chỉ đạo các đơn vị phối hợp với địa phương xây dựng tạo thêm nhiều hệ thống giao tiếp giữa chính quyền và người dân, đến nay có thêm các kênh giao tiếp như sau:

+ Hệ thống tin nhắn SMS do Viettel cung cấp, hiện nay xã đã thu thập được 1.652 số điện thoại của đại diện hộ gia đình để cập nhật vào hệ thống, đã thực hiện nhắn được 3.500 tin nhắn đến người dân.

+ Hệ thống thông báo qua nền tảng app “Công dân số” giúp người dân tiếp nhận các thông tin đồng thời có thể gửi phản ánh, kiến nghị

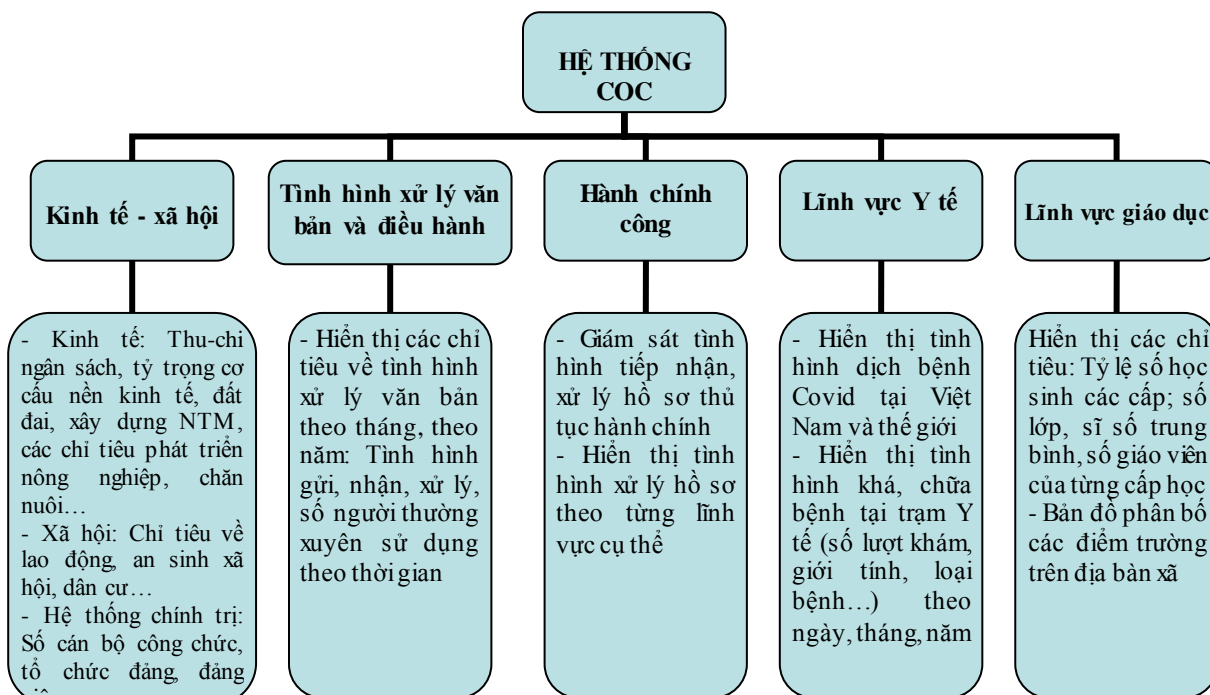
+ Trang thông tin của cơ quan, đơn vị trên Zalo page.

+ Trang thông tin điện tử Website của địa phương. Với đa dạng kênh thông tin, tuyên truyền đã giúp người dân nhanh chóng nắm bắt kịp thời các nội dung, tinh thần chỉ đạo của xã.

- *Kinh nghiệm:* Với đặc thù là cấp cơ sở ở nông thôn, tỷ lệ lao động đi làm ăn xa, thời gian ở tại địa bàn ít, vì thế cần tận dụng tối đa sự phát triển của CNTT, trên nền tảng các ứng dụng để xây dựng các kênh giao tiếp với người dân.

g) Hệ thống giám sát, điều hành thông minh cấp xã

Triển khai mới hệ thống với 5 hợp phần cho COC của xã: Hệ thống giám sát điều hành chỉ tiêu kinh tế, xã hội; dịch vụ hành chính công; tình hình xử lý văn bản; lĩnh vực y tế và lĩnh vực giáo dục.



Hệ thống đi vào hoạt động giúp cho lãnh đạo địa phương kịp thời nắm bắt các chỉ tiêu, nội dung cần quan tâm để chỉ đạo kịp thời; thông qua các chỉ tiêu thể hiện giúp lãnh đạo có được tầm nhìn định hướng để phát triển ngành, phát triển lĩnh vực một cách toàn diện tại đơn vị.

Dữ liệu mới chỉ dừng lại ở mức hiển thị thông tin, số liệu thống kê, chưa thể phân tích, dự báo. Trong giai đoạn tiếp theo sẽ tiếp tục, phần đầu nâng cấp lên mức có thể phân tích, dự báo cho địa phương cho lãnh đạo.

h) Triển khai Hệ sinh thái Hành chính công trên ứng dụng “Công dân số”

- *Thực trạng:* Ở địa phương người dân chưa có các ứng dụng trên di động được tích hợp nhiều tiện ích để tra cứu thông tin về thủ tục hành chính, theo dõi chỉ đạo của địa phương, gửi phản ánh kiến nghị đến cơ quan nhà nước,...

- *Kết quả:* Đến nay, UBND xã đã tiến hành hướng dẫn cài đặt, sử dụng và cấp được **1.502** tài khoản trên ứng dụng “Công dân số” cho người dân. Từ khi triển khai đến nay đã có: 04 hồ sơ thủ tục hành chính được người dân yêu cầu giải quyết thông qua ứng dụng, bằng hình thức dịch vụ bưu chính; 10 phản ánh của người dân thông qua hệ thống về UBND xã, giúp địa phương kịp thời nắm bắt; các thông tin tuyên truyền, lãnh đạo chỉ đạo của địa phương được đăng tải giúp người dân nắm bắt kịp thời. Tuy nhiên số hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận thông qua trực tuyến và dịch vụ bưu chính rất thấp do cơ quan hành chính gần khu dân cư và người dân ở cơ sở có thói quen ra gặp trực tiếp cán bộ, công chức để nắm rõ được những giấy tờ cần thiết.

- *Kinh nghiệm:* Huy động, cán bộ, công chức cùng Vnpost thành lập các tổ thường xuyên thay nhau đi đến các điểm dân cư tập trung để hỗ trợ cài đặt và hướng dẫn nhân dân vào buổi tối (do ban ngày người dân đi làm xa).

2.1.3. Đào tạo, tập huấn, tuyên truyền nâng cao nhận thức

a) Đào tạo tập huấn kỹ năng số cho cán bộ, công chức

- *Thực trạng khi triển khai:* Trình độ về công nghệ thông tin của cán bộ, công chức tại đơn vị còn hạn chế; kỹ năng sử dụng các ứng dụng, hệ thống chưa được thành thạo,... Hàng năm, đơn vị mới chỉ cử một số cán bộ, công chức đi tham gia các lớp tập huấn về công nghệ thông tin.

- *Kết quả:* Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh đã chỉ đạo Trung tâm Công nghệ thông tin phối hợp với địa phương mở 01 lớp đào tạo tập huấn về kỹ năng công nghệ thông tin, kỹ năng quản lý sàn TMĐT, quản lý Website cho 25 cán bộ, công chức, cán bộ bán chuyên trách; 03 đồng chí cán bộ chuyên môn của 03 nhà trường và 02 cán bộ hợp tác xã.

Sau tập huấn trình độ công nghệ thông tin của cán bộ, công chức được nâng lên; sử dụng và thao tác thành thạo trên các hệ thống; nắm được các kỹ năng xử lý các vấn đề về máy tính trong quá trình sử dụng giúp giải quyết công việc được nhanh hơn, tốt hơn. Cán bộ HTX biết cách đăng tải, quản lý các đơn hàng trên sàn TMĐT; cán bộ công chức được giao quản lý Website biết cách tạo tin và quản lý trang thông tin điện tử tốt hơn.

- *Kinh nghiệm:* Lựa chọn đúng những vấn đề mà cán bộ, công chức còn yếu kém để đào tạo nâng cao, cầm tay, chỉ việc đến khi thành thạo.

b) Công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức

Thường xuyên tuyên truyền thông qua nhiều hình thức khác nhau như: Qua trang thông tin điện tử, qua ứng dụng, qua các hội nghị, phát hàng ngày trên hệ thống đài truyền thanh, pano, khẩu hiệu trên các trục đường, các điểm nhà văn hóa thôn, xóm,...

Kết quả cụ thể: đã tuyên truyền hàng trăm lượt trên hệ thống truyền thanh cơ sở, 95 pano, khẩu hiệu, hình ảnh về chuyển đổi số. Nhiều bài viết về chuyển đổi số được đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã. Giúp người dân dần dần nắm được các nội dung đang triển khai tại xã, trong thời gian tới cần tiếp tục đẩy mạnh các nội dung này.

2.2. Phát triển kinh tế số

a) Phát triển thương mại điện tử

- *Thực trạng khi triển khai:* mặc dù tại địa phương có một số sản phẩm nông sản nổi bật, đặc sản, tuy nhiên việc buôn bán của nhân dân chủ yếu theo hình thức truyền thống, thương mại điện tử chưa được áp dụng; các sản phẩm còn đơn điệu, bao bì chưa bắt mắt, chưa sử dụng tem truy xuất nguồn gốc.

- *Kết quả:* các đơn vị phối hợp với Bưu điện tỉnh Ninh Bình triển khai đưa các sản phẩm của xã do HTX sản xuất tiêu thụ cây con đặc sản an toàn xã Yên

Hòa sản xuất lên sàn thương mại điện tử PostMart; phối hợp với đơn vị Bưu điện và Viettel hỗ trợ, hướng dẫn, đào tạo, tập huấn cho người dân tham gia sàn TMĐT bán các sản phẩm trên sàn “PostMart” và “Voso”. Hiện đã có các sản phẩm như: cá trạch sụn kho niêu, đông lạnh, sấy khô; chuỗi tây sấy dẻo

Qua thực hiện chuyển đổi số đã thay đổi nhận thức về cách thức bán hàng, xây dựng hình ảnh, thương hiệu cho sản phẩm; sản phẩm được đưa lên sàn đã được thiết kế thêm bao bì, nhãn mác, tem truy xuất nguồn gốc. Từ đó, sản phẩm được nhiều người biết đến hơn, số lượng hàng hóa bán được nhiều hơn qua sàn TMĐT, qua website, qua mạng, qua các nhóm bán hàng trên mạng zalo, facebook.

Sản phẩm cá trạch sụn kho niêu: trước khi chuyển đổi số sản phẩm đơn điệu chưa có bao bì, hộp đựng, sản phẩm chưa bắt mắt về hình thức; sản lượng bán ra thấp. Từ khi thực hiện chuyển đổi số, tăng lên nhiều lần; ước tính tăng thu nhập cho lao động của HTX từ 1,5 triệu đồng/người/tháng lên 4,5 triệu đồng/người/tháng, gấp 03 lần so với trước đây.

- *Kinh nghiệm:* Tích cực chỉ đạo việc chia sẻ gian hàng của sản phẩm trên sàn TMĐT qua các nền tảng mạng xã hội; tập trung xây dựng hình ảnh tạo điểm nhấn trước khi đưa lên sàn TMĐT; cần có sự hỗ trợ của chính quyền địa phương trong xây dựng thương hiệu sản phẩm; cử cán bộ xã trực tiếp tham gia hỗ trợ quản lý gian sàn, hỗ trợ về công nghệ cho HTX.

b) Triển khai thanh toán điện tử

- *Thực trạng khi triển khai:* Ở địa phương chưa áp dụng hình thức thanh toán không sử dụng tiền mặt tại cơ quan hành chính; việc lựa chọn hình thức thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt vẫn là chủ yếu và thường xuyên do thói quen.

- *Kết quả:* Đã triển khai hệ thống thanh toán điện tử qua việc quét mã QR tại trụ sở UBND xã và trạm Y tế xã, riêng tại UBND xã lắp đặt thêm hệ thống máy thanh toán bằng quét thẻ ngân hàng. Đến tháng 11/2021 có 113 giao dịch, với tổng số tiền 2.890.000 đồng. Việc phát sinh thanh toán điện tử ít do người dân nông thôn vẫn có thói quen sử dụng tiền mặt, số lượng người dân đi giao dịch hành chính có tài khoản ngân hàng hoặc thẻ ATM còn ít. Nhiệm vụ trong thời gian tới là đẩy mạnh tuyên truyền giúp người dân ở địa phương từng bước có thay đổi về thói quen trong sử dụng tiền mặt; lựa chọn thanh toán bằng giao dịch điện tử thường xuyên hơn.

- *Kinh nghiệm:* Khi người dân đến giao dịch cần tuyên truyền tốt, hướng dẫn và hỗ trợ người dân lựa chọn hình thức thanh toán điện tử.

c) Xây dựng mã địa chỉ trên nền tảng bản đồ số (Vpostcode)

- *Thực trạng khi triển khai:* Đã tiến hành thu thập địa chỉ nhưng chưa đầy đủ và chính xác thông tin; thiếu nhiều địa chỉ các hộ gia đình.

- *Kết quả:* Đến nay đã thu thập, số hóa được **2.092** địa chỉ, đảm bảo 100% số lượng địa chỉ gia đình, cơ quan, đơn vị đã có mã địa chỉ. Tạo điều kiện nâng cao chất lượng phục vụ, gắn liền với phát triển thương mại điện tử; sẵn sàng kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ cộng đồng, hỗ trợ phát triển kinh tế số.

- *Kinh nghiệm:* Địa phương đã chủ động phối hợp với Bưu điện, giao Bì thư chi đoàn các thôn xóm là người nắm rõ địa bàn thực hiện; do điều kiện về thời gian và công việc nên việc triển khai được thực hiện vào các buổi tối.

2.3. Phát triển xã hội số

a) Chuyển đổi số cho lĩnh vực giáo dục

- Thực trạng khi triển khai: Việc tiếp cận với các nền tảng, ứng dụng hỗ trợ cho công tác dạy và học của các nhà trường còn rất hạn chế.

- *Kết quả:*

+ Giai đoạn 1 thực hiện triển khai tại các nhà trường các dịch vụ, ứng dụng: Cổng thông tin điện tử (Portal); Dịch vụ số liên lạc điện tử SMAS; Phân hệ quản lý thư viện.

+ Giai đoạn 2 triển khai các nội dung:

* **Đối với trường Trung học cơ sở và trường Tiểu học cơ sở:** Hệ thống dạy, học và thi trực tuyến; Phê duyệt giáo án, bài giảng trên môi trường điện tử; Ứng dụng thiết bị di động cho giáo viên hỗ trợ công tác quản lý dạy và học; Dịch vụ số liên lạc điện tử; phê duyệt giáo án điện tử; học bạ điện tử; đánh giá chất lượng quản lý giáo dục.

* **Đối với trường Mầm non:** Triển khai ứng dụng chương trình quản lý giảng dạy, đến nay, các nội dung trên đã được đào tạo, tập huấn và từng bước triển khai đưa vào sử dụng, đáp ứng được yêu cầu hoạt động của các nhà trường.

- *Kinh nghiệm:* Chủ động tìm những vấn đề khó khăn mà các nhà trường, thầy cô đang gặp phải; phát huy tính chủ động của địa phương trong việc tham mưu, đề xuất triển khai các giải pháp, nền tảng áp dụng cho lĩnh vực giáo dục.

b) Chuyển đổi số trong lĩnh vực Y tế:

Triển khai mới tại xã 02 nội dung: Tư vấn chăm sóc sức khỏe từ xa thông qua ứng dụng Medici, thành lập nhóm cộng đồng trên mạng “Yên Hòa hỏi - Bác sĩ trả lời” và triển khai hệ thống tư vấn khám chữa bệnh từ xa Tele Health.

*** Tư vấn chăm sóc sức khỏe từ xa thông qua ứng dụng Medici**

- *Kết quả:* Tính đến hết tháng 11/2021, toàn xã đã hỗ trợ người dân cài đặt được 1.582 app Medici trên điện thoại thông minh; thành lập nhóm cộng đồng mạng Yên Hòa hỏi bác sĩ trả lời với 1.559 thành viên, đã thực hiện tư vấn sức khỏe cho người dân trên các nền tảng và nhóm cộng đồng. Người dân đánh giá cao giải pháp đã triển khai thực hiện, giúp người dân được tư vấn sức khỏe nhanh chóng, kịp thời; giúp tiết kiệm chi phí khám bệnh, chi phí đi lại... so với việc phải đến khám ở các bệnh viện, cơ sở khám bệnh thông thường

Kinh nghiệm: Quá trình triển khai đã có những giải pháp, cách làm sáng tạo. Đặc thù người dân ở cơ sở luôn có tâm lý đề phòng khi được hướng dẫn cài đặt các ứng dụng do lo sợ lừa đảo, mất cắp thông tin. Chính vì vậy khi triển khai giao Đoàn Thanh niên có trách nhiệm hướng dẫn cài đặt, sử dụng cho người dân; lực lượng Y tá thôn, Trưởng thôn tham gia hướng dẫn và tuyên truyền để người dân tin tưởng và tích cực hợp tác, sử dụng sau này. Ngoài việc đã triển khai cần phải thường xuyên quan tâm, duy trì để hỗ trợ cho người dân để đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt, đảm bảo người dân tham gia thường xuyên.

* Tư vấn khám chữa bệnh từ xa qua Telehealth Hoàn thành lắp đặt và hoàn thiện hệ thống truyền nhận âm thanh, hình ảnh kết nối với các điểm, các bệnh viện tuyến trên trong cả nước.

Tuy nhiên bài toán đặt ra đối với nội dung này là chi phí để mua các trang thiết bị khám chữa bệnh (máy siêu âm, nội soi,... để kết nối hệ thống) và trình độ chuyên môn của cán bộ y tế xã còn hạn chế chưa thể đáp ứng cho việc sử dụng các trang thiết bị khám chữa bệnh này ngay lập tức.

IV. HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Hạn chế

Một số nội dung đã triển khai nhưng vẫn chưa tạo thành thói quen sử dụng thường xuyên cho người dân và phát huy hiệu quả như: Thanh toán điện tử sử dụng các ứng dụng chưa thường xuyên; Sàn thương mại điện tử với số lượng sản phẩm bán ra chưa nhiều; việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn rất ít; hạ tầng cơ sở vật chất về công nghệ thông tin tại địa phương nhìn chung đã được đầu tư nhưng cũng còn hạn chế, một số thiết bị cũ chưa tối ưu cho công việc và triển khai nhiệm vụ; một số nhiệm vụ triển khai tại thời điểm hiện tại ở địa phương còn chưa phát huy được hiệu quả thực sự và còn gặp khó khăn khi triển khai như triển khai hệ thống Telehealth; một số nhiệm vụ thực hiện bị gián đoạn do dịch covid và trùng với một số nhiệm vụ chính trị quan trọng của địa phương.

2. Nguyên nhân

- Chuyển đổi số là lĩnh vực mới nên còn một bộ phận lớn người dân có tâm lý e dè, lo sợ khi được hướng dẫn sử dụng các ứng dụng, do vậy chưa tích cực hợp tác hoặc sử dụng công nghệ.

- Cán bộ công chức xã công việc chuyên môn nhiều (01 vị trí chuyên môn chỉ có 01 công chức xã đảm nhiệm) vì thế quá trình tổ chức triển khai thực hiện gặp khá nhiều khó khăn.

- Trình độ chuyên môn về công nghệ thông tin của cán bộ, công chức còn hạn chế, cần bồi dưỡng thường xuyên các kỹ năng, kiến thức mới.

- Thời gian triển khai của từng nhiệm vụ ngắn vì vậy cũng gây áp lực do hạn chế về nhân lực, nội dung triển khai là nội dung mới không có kinh nghiệm của đơn vị khác để tham khảo, học tập.

- Một số chỉ tiêu về cài đặt các ứng dụng như app công dân số, Medici chưa cao do lực lượng lao động trẻ tuổi dùng nhiều điện thoại thông minh đi làm ăn xa nhiều ở các địa phương khác.

- Một phần điện thoại của nhân dân cấu hình thấp không cài được app.

- Thói quen của người dân là điều rất khó thay đổi, phải thường xuyên quan tâm, giúp thay đổi nhận thức theo nhiều cách và trong thời gian dài.

V. MỘT SỐ KINH NGHIỆM

- Sự chỉ đạo sát sao của Cục Tin học hoá, Sở Thông tin và Truyền thông của UBND huyện về định hướng, cách làm, nguồn lực, giải pháp.

- Khi bắt đầu triển khai phải xác định và đánh giá cụ thể, rõ ràng các điều kiện về con người, hạ tầng, trình độ, điều kiện tiếp cận công nghệ của người dân tại địa phương để từ đó xây dựng được các nội dung cần triển khai có tính sát thực và phù hợp.

- Lấy người dân làm trung tâm để thực hiện, phải tuyên truyền thật sâu, rộng để cán bộ, đảng viên và nhân dân hiểu thế nào là chuyển đổi số, chuyển đổi số ở lĩnh vực nào và mang lại lợi ích như thế nào thì quá trình triển khai thực hiện mới có thể thuận lợi, thu hút được sự tham gia của đông đảo người dân.

- Phải có sự quyết tâm cao, vào cuộc tích cực trong quá trình triển khai thực hiện từ lãnh đạo đến chuyên môn; vận dụng sáng tạo các nội dung vào điều kiện đặc thù của địa phương; phân công nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho từng thành viên, từng bộ phận.

- Huy động được sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị trong triển khai, phát huy vai trò của lãnh đạo địa phương trong chỉ đạo là rất quan trọng

- Đổi mới trong cách nghĩ, cách làm, vì điều kiện địa lý xa nên phối hợp giữa các đơn vị rất khó khăn, chính vì vậy luôn phải có sự thống nhất, trao đổi nhanh chóng giữa các cấp, các bộ phận, các công việc thông qua email, điện thoại,... Khi đạt được sự đồng thuận là bắt đầu triển khai ngay.

- Xây dựng được một đội ngũ, một lực lượng tham gia tích cực để triển khai các nhiệm vụ, lực lượng chủ lực ở đây là Hội Phụ nữ và Đoàn Thanh niên (Hội Phụ nữ là những người sát với đơn vị, có thể truyền tải trao đổi và tuyên truyền tốt và là người lớn tuổi nên quá trình đi tuyên truyền, vận động sẽ thuận lợi; còn Đoàn Thanh niên là lực lượng nhanh nhạy, tiếp cận công nghệ thông tin tốt sẽ giúp triển khai nhanh hơn).

- Trong quá trình triển khai cần phải phát huy được tính chủ động, tìm những cái mới, cái mà người dân và địa phương còn đang khó khăn, cần giải quyết để tìm các giải pháp công nghệ phù hợp.

VI. NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

- Tiếp tục đề xuất tìm kiếm các giải pháp, nền tảng hay để triển khai thí điểm trên cả 3 lĩnh vực Chính quyền số, kinh tế số và xã hội số tại xã.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về chuyển đổi số, tích cực vận động nhân dân tham gia và sử dụng các dịch vụ.

- Duy trì và sử dụng có hiệu quả các nội dung đã triển khai, tiếp tục phối hợp với các đơn vị hoàn thiện và tối ưu các nội dung triển khai, phát huy tối đa hiệu quả khi đưa vào sử dụng.

Trên đây là kết quả thực hiện chuyển đổi số tại xã, UBND Yên Hòa trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo VPĐP tỉnh;
- Lãnh đạo và thành viên Đoàn thẩm quan, học tập kinh nghiệm tỉnh Quảng Ninh;
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT, VP

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đoàn Trung Nam