

THAM LUẬN
HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG,
KẾT NỐI NGƯỜI DÂN VÀ CHÍNH QUYỀN

Đơn vị tham luận: Chi đoàn Sở Thông tin và Truyền Thông

Kính thưa: Đồng chí.....

Đồng chí.....

Đồng chí.....

Kính thưa toàn thể Hội nghị!

Được sự cho phép của Ban Tổ chức Hội nghị, Chi đoàn Sở Thông tin và Truyền thông xin báo cáo tham luận "Hệ thống phản ánh hiện trường, kết nối người dân và Chính quyền". Lời đầu tiên tôi xin gửi đến quý vị đại biểu, các vị khách quý và toàn thể các đồng chí dự Hội nghị lời kính chúc sức khỏe, hạnh phúc và thành đạt. Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp.

Kính thưa toàn thể Hội nghị!

Năm 2020, được coi là năm khởi động nhận thức về Chuyển đổi số; năm 2021, là năm tổng diễn tập về Chuyển đổi số; năm 2022, là giai đoạn tăng tốc, tổng tiến công trong Chuyển đổi số, tập trung phát triển các nền tảng số và đưa người dân lên các Nền tảng số; thì năm 2023 sẽ là năm tập trung vào tạo lập và khai thác dữ liệu số để tạo ra giá trị mới phục vụ phát triển kinh tế xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh của đất nước. Đến nay thuật ngữ Chuyển đổi số đã và đang đi vào cuộc sống, phục vụ đắc lực công tác chỉ đạo điều hành của chính quyền, từng bước nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

Trước đây, đối với những vấn đề ảnh hưởng tới người dân và toàn xã hội, rất khó để gửi thông tin ngay lập tức đến các cơ quan liên quan có thẩm quyền xử lý do quy trình rườm rà, phức tạp, tốn nhiều thời gian và công sức. Bên cạnh đó, những kiến nghị, nguyện vọng, mong muốn, góp ý của người dân đến cơ quan chính quyền còn gặp nhiều trở ngại

Hệ thống phản ánh hiện trường - Trung tâm điều hành thông tin tỉnh Điện Biên được nghiên cứu và phát triển để khắc phục tình trạng đó. Chỉ với thiết bị cầm tay như điện thoại di động được kết nối internet, cá nhân, tổ chức đã có thể ngay lập tức gửi thông tin sự kiện, ý kiến phản ánh đến đơn vị chức năng. Qua website và qua hệ thống phản ánh hiện trường trên ứng dụng “Điện Biên Smart”.

Kính thưa toàn thể Hội nghị Hệ thống phản ánh hiện trường là “cầu nối”, giúp người dân, tổ chức kết nối với cơ quan chức năng nhanh chóng, dễ dàng hơn. Nhờ đó, lực lượng chức năng cũng kịp thời nắm bắt thông tin và có phương án xử lý phù hợp. Trước kia, để phản ánh một vấn đề, dù là lớn hay nhỏ, người dân cũng cần phải thực hiện nhiều thủ tục báo cáo với cơ quan chức năng, có những trường

hợp với di chuyển giữa nhiều nơi, mất nhiều thời gian và công sức. Thực trạng này đã tạo ra tâm lý ngại phản ánh.

Trong khi đó, cơ quan chức năng thường vất vả tìm hiểu thông tin, cũng như xử lý khiếu nại, góp ý theo đúng quy trình. Thời gian giải quyết đơn thư phản ánh thường kéo dài, đa số đều bị chậm trễ so với thực tế.

Hệ thống phản ánh hiện trường cung cấp cho người dân, tổ chức kênh thông tin chính thống từ chính quyền. Tất cả các bức xúc, nhu cầu, ý kiến, nguyện vọng của quần chúng nhân dân, doanh nghiệp đều được tiếp nhận và xử lý theo quy định. Nền tảng số này kết nối cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp với chính quyền, đơn vị cung cấp dịch vụ thuận lợi hơn, nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

Ngày 19/4/2023, UBND tỉnh Điện Biên đã ban hành quyết định số 663/QĐ-UBND về việc Ban hành Quy chế tiếp nhận và giải quyết phản ánh hiện trường trên Hệ thống phản ánh hiện trường của Trung tâm điều hành thông minh tỉnh Điện Biên. Từ đó hệ thống Phản ánh hiện trường chính thức được đưa vào hoạt động.

Các cơ quan, đơn vị trong tỉnh, đặc biệt là Ban Thường vụ Tỉnh đoàn Điện Biên đã phối hợp trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng Điện Biên Smart, lồng ghép trong các hoạt động, chương trình Đoàn, hoạt động an sinh xã hội của Đoàn, điển hình như tổ chức tập huấn cài đặt, sử dụng ứng dụng Điện Biên Smart cho hơn 150 đoàn viên nòng cốt các huyện, thị, thành đoàn, đoàn trực thuộc; phát động phong trào thi đua hướng dẫn cài đặt, sử dụng ứng dụng; tổ chức các buổi ra quân hướng dẫn cài đặt cho đoàn viên, người dân thông qua hoạt động hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia và Ngày chuyển đổi số tỉnh Điện Biên, tại các khu chợ, trường học, bệnh viện, cơ quan đơn vị trên địa bàn...

Hiện tại hệ thống phản ánh hiện trường đã được tích hợp trên website và App mobile. Tính tới thời điểm này đã có khoảng 6.657 người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng 47 phản ánh được người dân phản ánh, xử lý, đăng tải công khai 02 phản ánh.

Việc tuyên truyền, hướng dẫn cài đặt, sử dụng hệ thống phản ánh hiện trường đạt được những kết quả tích cực, tuy nhiên còn một số tồn tại, hạn chế như: tỷ lệ cài đặt còn thấp (khoảng 1,6% dân số); tỷ lệ xử lý và công khai 4,44%; Một số cá nhân người dân, tổ chức đã chủ động và hướng dẫn cài đặt và gửi phản ánh lên hệ thống tuy nhiên tỷ lệ người dân hướng dẫn cài đặt ít, nội dung phản ánh chưa đúng với thực trạng; Các nội dung hướng dẫn cài đặt, sử dụng hệ thống Phản ánh hiện trường đã được đăng lên kênh Zalo, fanpage, website, banner, áp phích tuy nhiên chưa đạt hiệu quả cao. Những tồn tại, hạn chế nêu trên nguyên nhân do:

Thứ nhất: Tỷ lệ người dân chưa biết tới lợi ích của việc phản ánh hiện trường thông qua App mobile, có những trường hợp cài đặt rồi nhưng chưa biết phản ánh như thế nào trên App.

Thứ hai: Tỷ lệ người dân, tổ chức tuy đã biết cách sử dụng tuy nhiên không chủ động giới thiệu, hướng dẫn cài đặt và cách sử dụng cho người thân và bạn bè.

Thứ ba: Nội dung tuyên truyền chưa sâu, sát với người dân, tổ chức. Phương thức tuyên truyền chưa rộng. Thời gian đăng lên các nền tảng chưa phù hợp.

Thứ tư: Người dân sử dụng Smart Phone chưa thành thạo. Nhận thức về việc sử dụng và cài đặt Smart Điện Biên còn hạn chế.

Trong thời gian tới, để nâng cao hơn nữa hiệu quả sử dụng hệ thống phản ánh hiện trường, các cấp bộ đoàn, đoàn viên thanh niên cần tập trung thực hiện một số giải pháp sau:

Một là: Tăng cường tuyên truyền sử dụng, cài đặt qua các nền tảng số sẵn có của các đoàn viên như: Zalo, Tik tok, fanpage, youtube, website, Instagram... Bằng các hình ảnh sinh động bắt mắt, đăng tải các video hướng dẫn cài đặt, sử dụng cụ thể dễ hiểu. Đăng tải theo khung giờ vàng cụ thể:

7h - 8h: Thời điểm mọi người thức dậy, ăn sáng, họ sẽ tranh thủ lướt các nền tảng mạng, đọc báo, xem những tin tức nóng đầu ngày.

11h - 12h: Đây là thời điểm nghỉ trưa, người dùng online khá nhiều.

19h - 21h: Sau một thời gian làm việc 8 tiếng ở văn phòng, lúc này là khoảng thời gian thư giãn. Người dùng sẽ hay xem các chủ đề giải trí, tin tức thời sự, trò chuyện với bạn bè. Thời gian chạm đỉnh là 19h45.

22h-0h: Thời điểm các “cú đêm” hoạt động mạnh mẽ. Đối tượng online lúc này thường là người trẻ hoặc người làm muộn, chạy deadline.

Hai là: Thông qua các hoạt động công tác đoàn, đội, triển khai xây dựng các chương trình tuyên truyền ngoại khóa về lợi ích, cài đặt, sử dụng hệ thống phản ánh hiện trường đối với các thầy cô, các em học sinh tại các trường như: THPT, Các trường CĐ kinh tế, CĐ sư phạm, CĐ Y, trường nghề.....

Ba là: Ban hành kế hoạch phát động hưởng ứng thi đua về việc cài đặt, sử dụng phản ánh hiện trường. (Khen thưởng bằng hình thức tặng giấy khen, bằng hiện vật).

Bốn là: Đồng hành cùng đoàn viên tại các điểm bản, khu phố hỗ trợ cài đặt.

Năm là: Đối với đoàn viên khối công chức, cơ quan cần tham mưu xây dựng công văn yêu cầu tất cả CBCC,VC người lao động trong khối cơ quan nhà nước cài đặt, sử dụng ứng dụng Smart Điện Biên.

Kính thưa các quý vị đại biểu

Trong giai đoạn chuyển đổi số như hiện nay, việc xây dựng hệ thống phản ánh hiện trường đóng vai trò quan trọng, đặt mục tiêu lấy sự hài lòng của người dân và dữ liệu làm trung tâm, để từng bước xây dựng và vận hành trung tâm điều hành thông minh tỉnh Điện Biên.

Để đạt được kết quả cao trong việc triển khai hệ thống Phản ánh hiện trường thì tất cả đoàn viên thanh niên chúng ta cần chung tay và có trách nhiệm tuyên truyền, cài đặt, hướng dẫn sử dụng tới người dân, tổ chức mà chúng ta đang sinh sống và hoạt động. Đồng thời theo dõi ghi nhận những vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng

Kính thưa Hội nghị!

Trên đây là những ý kiến tham luận về “**Hệ thống phản ánh hiện trường, kết nối người dân và Chính quyền**” gửi tới Hội nghị. Bản tham luận không tránh khỏi thiếu sót, rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của toàn thể các đồng chí để bản tham luận của chúng tôi được đầy đủ hơn.

Một lần nữa, tôi xin kính chúc sức khỏe tới đồng chí..... và các đồng chí tham dự Hội nghị.

Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp.

Xin trân trọng cảm ơn!