UBND TỈNH KHÁNH HÒA **BAN ĐIỀU HÀNH ĐỀ ÁN THÀNH LẬP TRUNG TÂM DỊCH VỤ HCCTT**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1492/BC-SNV	*Khánh Hòa, ngày 02 tháng 7 năm 2020*

BÁO CÁO
Sơ kết hai năm hoạt động
Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

Theo Quyết định số 349/QĐ-TTg ngày 08/02/2017 của UBND tỉnh, mục tiêu thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa là hình thành một đầu mối thống nhất của tỉnh Khánh Hòa trên mạng Internet, cung cấp trực tuyến cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư trong và ngoài nước các thông tin, dịch vụ, tiện ích hành chính công một cách tập trung, chuyên nghiệp. Tiếp nhận, giải quyết toàn bộ thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, 4 thông qua một địa chỉ duy nhất; giảm mạnh thời gian đăng ký, giải quyết hồ sơ. Đồng thời, hình thành hệ thống cơ sở dữ liệu phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp và phục vụ quản lý nhà nước trên các ngành, lĩnh vực, cung cấp đầy đủ các công cụ thống kê, tổng hợp, phân tích phục vụ chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh và các sở, ngành, địa phương; tạo tiền đề vững chắc để xây dựng thành công Chính quyền điện tử của tỉnh.

Sau hơn 01 năm tổ chức thi công xây dựng, Ban Điều hành Đề án thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đã rà soát các công tác chuẩn bị, triển khai vận hành thử nghiệm hệ thống, trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2488/QĐ-UBND ngày 29/8/2018, tổ chức lễ khai trương đưa Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa đi vào hoạt động kể từ ngày 31/8/2018, tại địa chỉ www.hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn trên mạng Internet.

Thực hiện Kế hoạch số 11977/KH-UBND ngày 29/11/2019 của UBND tỉnh về tổ chức Hội nghị sơ kết hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Ban Điều hành Đề án thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa tổng hợp, báo cáo sơ kết hoạt động của Trung tâm từ ngày 31/8/2018 đến nay như sau:

I. HOÀN THIỆN CHỨC NĂNG, TIỆN ÍCH, ĐẨY MẠNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Hoàn thiện chức năng, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Sau gần 09 tháng vận hành, Ban Điều hành đã tiến hành một đợt tổng rà soát, đánh giá tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm. Trên cơ sở đó, đã ban hành Công văn số 972/SNV-CCHC ngày 08/5/2019 thống nhất các nội dụng bổ sung, cập nhật cho Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, chỉ đạo Tổ giúp việc chủ trì, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến, đơn vị thi công phần mềm tiến hành phân tích, cập nhật bổ sung trên 60 tính năng, tiện ích phục vụ khách hàng và tác nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức. Qua cập nhật bổ sung, các phân hệ chính của Trung tâm gồm Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến, Phần mềm một cửa điện tử, các cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính, người dùng, khách hàng và kết quả giải quyết thủ tục hành chính cùng với các dịch vụ nền và công cụ quản trị có liên quan đã cơ bản hoàn thiện và vận hành tốt.

Song song với đó, đã tiến hành triển khai kết nối Trung tâm với hệ thống thông tin bưu chính công ích, hoàn thiện cổng thanh toán trực tuyến và thiết lập kết nối các trung gian thanh toán gồm: VietinBank IPay, ViettelPay, ví điện tử MoMo, Ngân Lượng, Vietcombank, VNPTPAY. Xây dựng và thiết lập quy trình giải quyết liên thông thủ tục cấp điện từ lưới điện trung áp theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, phối hợp thiết lập các không gian kết nối cung cấp dịch vụ công trực tuyến dịch vụ điện, nước, các lĩnh vực: bảo hiểm xã hội, kho bạc nhà nước, công an, thuế, hải quan trên Cổng chính của Trung tâm ngay trong năm 2019.

Sau nhiều lần rà soát, cập nhật mới và chuẩn hóa, hiện nay cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính của Trung tâm đã tích hợp và công khai 1.751 thủ tục hành chính với 2.054 quy trình thực hiện chi tiết trên 145 lĩnh vực quản lý, tất cả đều được gắn mã định danh ngành, lĩnh vực, thủ tục đồng bộ với cơ sở dữ liệu quốc gia. Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính này được tổ chức hợp lý để cho phép lọc, tìm kiếm dễ dàng theo các tiêu chí: cơ quan, cấp hành chính, theo ngành, lĩnh vực, theo mức độ trực tuyến, cho phép thanh toán trực tuyến, thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích... Tính đến ngày 20/6/2020, trên Trung tâm có 790 quy trình thủ tục cho phép người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, 2.040 quy trình cho phép thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích, 460 quy trình cho phép thanh toán trực tuyến. Ngoại trừ một số thủ tục theo quy định phải giải quyết ngay, toàn bộ quy trình thủ tục còn lại (2.040) đều được tích hợp tin nhắn SMS tự động. Tất cả thông tin đều hiển thị công khai, đầy đủ, dễ hiểu trên chuyên trang Thủ tục hành chính.

Trên Trung tâm có 298 cơ quan, đơn vị, địa phương ở ba cấp hành chính tỉnh (bao gồm cả các cơ quan ngành dọc: công an, thuế, bảo hiểm xã hội, Điện lực Khánh Hòa) tham gia tác nghiệp, với 6.940 cán bộ, công chức, viên chức đã tạo lập tài khoản và giải quyết công việc trực tuyến thường xuyên trên hệ thống, hình thành nên cơ sở dữ liệu người dùng ổn định, thông suốt, có thể điều chỉnh linh hoạt, kịp thời theo quá trình sắp xếp, hợp nhất các cơ quan, tổ chức (hợp nhất các chi cục thuế, bảo hiểm xã hội cấp huyện, sáp nhập các đơn vị cấp xã Diên Bình, Diên Lộc). Tất cả đều được phân quyền tương ứng với vai trò, nhiệm vụ của mình trong quá trình quản lý công việc, tác nghiệp hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Qua tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đến ngày 20/6/2020, cơ sở dữ liệu khách hàng đã tích hợp 403.021 tài khoản (7.637 khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp, 395.384 khách hàng cá nhân; 383.075 khách hàng trong tỉnh, 19.946 khách hàng ở các tỉnh, thành phố khác), được cập nhật khá đầy đủ thông tin cơ bản (họ tên, số CMND, tên tổ chức, doanh nghiệp, mã số thuế, điện thoại, email, địa chỉ), cấp mật khẩu đăng nhập, nộp hồ sơ và thực hiện các dịch vụ trực tuyến, bảo đảm an toàn thông tin và bảo mật.

+ Đến nay, qua quá trình vừa phục vụ, vừa bổ sung hoàn thiện, Trung tâm đã cung cấp cho khách hàng rất nhiều chức năng, tiện ích, trong đó nổi bật là:

- Cho phép khách hàng tra cứu, tìm hiểu thông tin 1.751 thủ tục hành chính của toàn bộ 145 lĩnh vực, của cả 03 cấp hành chính địa phương và 02 dịch vụ công cấp điện từ lưới điện trung áp của ngành điện lực, với tất cả mức độ trực tuyến, tại một địa chỉ duy nhất **hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn** trên mạng Internet, thay vì phải truy cập website của từng cơ quan như trước đây.

Trên Cổng chính Trung tâm, có chuyên mục giới thiệu, hướng dẫn chi tiết cách tạo lập tài khoản và mật khẩu, cách thức tạo, nộp hồ sơ trực tuyến, đăng ký dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thủ tục. Đồng thời, đã tạo liên kết trực tuyến đối với các dịch vụ công do bảo hiểm xã hội, thuế, kho bạc nhà nước, công an, hải quan cung cấp, các dịch vụ điện lực, cấp nước để người dân, tổ chức, doanh nghiệp có thể kết nối thuận lợi từ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến khi có nhu cầu.

- Nhờ có Bộ phận một cửa trực tuyến tập trung, khách hàng có thể tự tạo tài khoản trực tuyến, hoặc được hệ thống tự động cấp tài khoản nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa lần đầu tiên. Tài khoản này được dùng để đăng nhập, giao dịch với bất kỳ cơ quan, đơn vị nào thuộc tỉnh mỗi khi khách hàng có nhu cầu mà không cần phải khai báo lại ở mỗi cơ quan như trước đây.

Tương ứng với mỗi tài khoản trực tuyến, khách hàng được Trung tâm cấp

một không gian trực tuyến để tải giấy tờ tài liệu, tạo và nộp hồ sơ điện tử đối với toàn bộ thủ tục hành chính trực tuyến mức 3, 4; đăng ký dịch vụ bưu chính công ích; thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; nhận các thông báo, hướng dẫn của hệ thống; tự quản lý toàn bộ hồ sơ, tài liệu cá nhân (kể cả hồ sơ đã nộp trực tiếp), có thể tùy ý sử dụng lại các tài liệu, giấy tờ đã tải lên nhiều lần, cho nhiều giao dịch thủ tục khác nhau, không bắt buộc phải tải lại.

Toàn bộ các chức năng, tiện ích nêu trên, khách hàng có thể tiếp cận, thao tác dễ dàng, tiện lợi bằng điện thoại thông minh (smartphone).

- Ngay từ khi tiếp cận Trung tâm, khách hàng được hướng dẫn, hỗ trợ trực tuyến thông qua chatbox trên Cổng chính, số điện thoại tổng đài 1900.1023, fanpage @hanhchinhcongKH trên Facebook hoặc gửi qua kênh Góp ý - Hỏi đáp trên Cổng chính. Những vướng mắc, thắc mắc về chức năng, tiện ích, về nội dung thủ tục hành chính, cách thức nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính và các thông tin có liên quan khác được tiếp nhận, phối hợp giải đáp, hướng dẫn tức thời. Sau khi nộp hồ sơ, toàn bộ các thông tin liên quan đến quá trình giải quyết đều được hệ thống 24 tin nhắn SMS tự động cung cấp đến điện thoại di động của khách hàng theo thời gian thực, từ thông báo tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thông báo bổ sung, từ chối giải quyết, báo có kết quả, thông báo nghĩa vụ tài chính, xác nhận thanh toán trực tuyến, chuyển thông tin bưu chính,... giúp khách hàng tiết kiệm rất nhiều thời gian, công sức.

Đồng thời, khách hàng cũng có thể tự tra cứu thông tin hồ sơ bằng cách nhập mã số biên nhận lên Cổng, bằng cách quét mã QR trên phiếu biên nhận hoặc gửi tin nhắn đến tổng đài 1900.1023, tra cứu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, và gần đây có thể tra cứu qua tài khoản Zalo của Trung tâm. Các thông báo phí, lệ phí, biên lai điện tử, mã bưu gửi còn được gửi đến tài khoản thư điện tử để khách hàng tiếp nhận và xử lý bằng các ứng dụng di động rất thuận lợi, nhất là thông báo phí, lệ phí trực tuyến.

- Về thanh toán trực tuyến, đến nay Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa đã kết nối thành công với VietinBank Ipay, ViettelPay, ví điện tử MOMO, Ngân Lượng, Vietcombank, VNPTPAY. Thông qua các kết nối này, khách hàng có thể sử dụng tài khoản của bất kỳ ngân hàng thương mại nào để thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính các thủ tục hành chính, trên toàn bộ các giải pháp thanh toán phổ biến như e-banking, mobile – banking, ví điện tử và tài khoản thẻ ATM nội địa, thẻ quốc tế.

Ban Điều hành Đề án đã giao Tổ giúp việc phối hợp với đơn vị tư vấn nghiên cứu, xây dựng và tích hợp thành công giải pháp biên lai điện tử tập trung trên Cổng thanh toán trực tuyến, cho phép tích hợp chứng thư số HSM phù hợp tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành. Hiện nay, Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến thực hiện thu hộ, thanh toán lại các khoản thu vào

tài khoản kho bạc nhà nước, cấp biên lai điện tử cho khách hàng ngay khi thanh toán thành công theo ủy nhiệm của các cơ quan quản lý thu theo đúng quy định, hướng dẫn của Bộ Tài chính.

- Sau khi Trung tâm kết nối thành công với với hệ thống thông tin VNPOST từ tháng 6/2019, cho phép chuyển dữ liệu đăng ký dịch vụ tức thời giữa hai hệ thống thông tin, khách hàng có thể đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để nộp hồ sơ, nhận kết quả với mức cước đồng hạng 23.000 đồng/hồ sơ nội tỉnh và 31.500 đồng/hồ sơ ngoại tỉnh; cho phép đăng ký đối với cả hồ sơ trực tuyến và hồ sơ nộp tại Bộ phận một cửa, cho phép thực hiện trực tuyến đối với các hồ sơ có dung lượng lưu trữ lớn. Việc hình thành một gói dịch vụ, tiện ích trực tuyến đồng bộ từ khi nộp hồ sơ đến khi trả kết quả đã giải quyết hoàn chỉnh bài toán người dân, tổ chức, doanh nghiệp ở bất kỳ nơi đâu, bất kỳ lúc nào cũng có thể thực hiện thủ tục hành chính với các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh mà không cần phải đến trực tiếp Bộ phận một cửa, theo phương châm "Một địa chỉ - Có tất cả".

- Hiện nay, Trung tâm đã kết nối xong với Cổng Dịch vụ công quốc gia, cho phép khách hàng có thể lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với các dịch vụ công trực tuyến đã được khai báo, kích hoạt.

+ Về phía các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh, đến nay hệ thống Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đã khắc phục toàn bộ các bất cập trước đây và bổ sung, phát triển thêm nhiều chức năng, tiện ích mới, giải quyết cơ bản những vấn đề then chốt của dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử:

- Nhờ có Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tập trung, toàn bộ cơ quan hành chính tỉnh cung cấp tất cả dịch vụ công trực tuyến tại một địa chỉ duy nhất. Đồng thời, toàn bộ cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh đều tiếp nhận hồ sơ trực tuyến thông qua một Bộ phận một cửa trực tuyến, quản lý quá trình và hồ sơ thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực, của tất cả các cơ quan, địa phương kể cả nộp trực tiếp và trực tuyến trên một Phần mềm một cửa điện tử duy nhất. Từ đó, việc tổ chức hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho khách hàng và hỗ trợ tác nghiệp bên trong cho toàn bộ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện thông qua một đầu mối thống nhất, giúp quản lý, theo dõi và đôn đốc xử lý hồ sơ dễ dàng, tiện lợi; chấm dứt tình trạng cung cấp, hỗ trợ dịch vụ phân tán trước đây.

- Trên hệ thống mới, chỉ tổ chức một cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính cho tất cả sở, ngành, địa phương. Nhờ đó, việc cập nhật các quy trình thủ tục ban hành mới, sửa đổi, bãi bỏ chỉ thực hiện một lần, một nơi, không còn tình trạng phải cập nhật tại 8 cơ sở dữ liệu cấp huyện, 136 cơ sở dữ liệu cấp xã như trước đây, tiết kiệm rất nhiều thời gian, nhân lực. Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính được thiết kế

với giải pháp riêng đặc biệt, cho phép hiệu chỉnh, cập nhật thủ tục mà không làm ảnh hưởng đến hồ sơ đã tiếp nhận trước đó.

- Nhờ có cơ sở dữ liệu khách hàng tập trung, cán bộ một cửa chỉ cần nhập chính xác số CMND để tự động rút toàn bộ thông tin khách hàng, phục vụ xuất in giấy biên nhận. Đồng thời, cơ sở dữ liệu người dùng thống nhất cho phép dễ dàng thêm mới cơ quan, tổ chức, cá nhân, cấp và hiệu chỉnh phân quyền người dùng, thay đổi cơ quan công tác rất thuận lợi, nhanh chóng.

- Đặc biệt, hệ thống mới đã giải quyết triệt để bài toán thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến giữa các cơ quan, các cấp hành chính, giữa cơ quan thuộc tỉnh với cơ quan ngành dọc một các đồng bộ, hiệu quả, theo đúng nguyên tắc và quy trình thủ tục hành chính được cấp thẩm quyền phê duyệt.

2. Đẩy mạnh truyền thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ tác nghiệp giải quyết hồ sơ

Nhằm tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, thông tin và dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đến đông đảo các tầng lớp Nhân dân và doanh nghiệp, Ban Điều hành đã tham mưu UBND tỉnh tổ chức lễ khai trương dưới hình thức sự kiện ngoài trời vào ngày 31/8/2018, tổ chức truyền thông rộng rãi bằng thông cáo báo chí, phát 5.000 tờ rơi giới thiệu Trung tâm ngay tại sự kiện. Trong 2 năm hoạt động, Ban Điều hành Đề án tiếp tục xây dựng tài liệu hướng dẫn dịch vụ, tổ chức 10 hội nghị giới thiệu Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đến các ban đảng, đoàn thể, hội, hiệp hội, doanh nghiệp, cộng đồng dân cư và các cơ quan thông tin đại chúng trong và ngoài tỉnh. Đồng thời, tiếp tục phát hành thêm 19.000 tờ rơi đến Bộ phận một cửa, đến người dân ở cơ sở, đặc biệt là trong giai đoạn 22 ngày giãn cách xã hội chống dịch Covid-19.

Từ năm 2019 đến nay, Ban Điều hành Đề án tiếp tục chỉ đạo tổ chức truyền thông quảng bá Trung tâm trên các phương tiện thông tin đại chúng trong và ngoài tỉnh, trên mạng xã hội Facebook, Zalo, Youtube thu hút hàng trăm ngàn lượt truy cập; phối hợp Đài Truyền hình Việt Nam, KTV, các cơ quan báo chí, truyền thông Trung ương và của tỉnh thực hiện nhiều bài viết, phóng sự về Trung tâm. Tổ chức các lễ ký kết cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến giữa Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa và các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến như: VietinBank, Vietcombank, Momo, Viettelpay, Ngân Lượng, VNPTpay.

Chỉ đạo thành lập và duy trì các kênh hỗ trợ trực tuyến gồm: Hệ thống trao đổi trực tuyến (Chatbox) trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến; trang Fanpage trên mạng xã hội Facebook, tài khoản Zalo Official Account:

"Hành chính công Khánh Hòa"; tổng đài điện thoại đường dây nóng: 1900.1023. Giao Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến phối hợp với các đối tác đẩy mạnh truyền thông trực quan tại Bộ phận một cửa các cơ quan hành chính, trên các kênh thông tin của các cơ quan, đơn vị.

Ban Điều hành đã tổ chức 45 lớp tập huấn tác nghiệp vận hành và sử dụng các phân hệ phần mềm thuộc Trung tâm cho hơn 5.000 lượt cán bộ, công chức, viên chức. Bên cạnh đó, Tổ giúp việc của Ban Điều hành Đề án còn tổ chức 11 nhóm hỗ trợ nghiệp vụ trực tuyến cho các địa phương (9 nhóm hỗ trợ người dùng sử dụng phần mềm, 01 nhóm dịch vụ bưu chính công ích, 01 nhóm cập nhật cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính) và 04 nhóm công tác chuyên đề để phối hợp xử lý kịp thời các vấn đề nghiệp vụ, thủ tục, kỹ thuật phát sinh trong suốt quá trình quản lý vận hành Trung tâm, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Việc đẩy mạnh truyền thông đã đem lại hiệu ứng rất tích cực với 28.100.000 kết quả liên quan đến Trung tâm trên Google chỉ sau 0,63 giây tìm kiếm chính xác. Nhờ vậy, đã giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh tiếp cận nhanh hơn, cụ thể hơn đối với các dịch vụ trực tuyến do Trung tâm cung cấp, giúp đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhanh chóng nắm bắt, thành thạo nghiệp vụ và thao tác, khắc phục kịp thời những khó khăn, vướng mắc, tiếp thu và bổ sung những vấn đề đặt ra từ thực tế tác nghiệp, đáp ứng nhanh các tình huống sáp nhập, hợp nhất cơ quan, tổ chức, tạo ra khí thế làm việc rất tích cực trên toàn tỉnh.

3. Kết quả giải quyết hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Tính đến hết ngày 30/6/2020, sau gần 02 năm đi vào hoạt động, đã có 1.000.728 hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, bình quân mỗi tháng tiếp nhận khoảng 43.500 hồ sơ. Trong đó, hồ sơ đúng và sớm hạn là 964.046 hồ sơ, đạt tỉ lệ 96,3%, riêng 06 tháng đầu năm 2020, tỉ lệ hồ sơ đúng và sớm hạn trung bình trên phạm vi toàn tỉnh đạt trên 98%.

Đến hết ngày 30/6/2020, tổng số hồ trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết qua Trung tâm là 172.440 hồ sơ (đạt trên 17% tổng số hồ sơ). Riêng 6 tháng đầu năm 2020 đã tiếp nhận 52.032 hồ sơ trực tuyến, đạt 20,4% tổng số hồ sơ. Nếu tiếp tục duy trì tỉ lệ này đến hết năm 2020, tỉnh Khánh Hòa sẽ đạt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến mà Chính phủ đề ra. Trong số hồ sơ trực tuyến, hệ thống ghi nhận lĩnh vực phát sinh hồ sơ trực tuyến nhiều nhất là trong lĩnh vực xúc tiến thương mại với 14.558 hồ sơ, tiếp đến là lĩnh vực thú y, với 14.163 hồ sơ; khách hàng trực tuyến nhiều nhất là ở thành phố Hồ Chí Minh với tổng cộng 2.516 khách hàng, tiếp đến là Hà Nội với 1.713 khách hàng.

Tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đến hết ngày 30/6/2020 là 2.593 hồ sơ (cấp tỉnh 1.768 hồ sơ, cấp huyện 55 hồ sơ, cấp xã 770 hồ sơ) với tổng số tiền phí, lệ phí là 144.886.308 đồng. Tính đến hết tháng 5/2020, hệ thống SMS 24 tin nhắn tự động đã gửi 372.158 tin nhắn tự động thông báo trạng thái hồ sơ đến khách hàng, giúp giảm rất nhiều thời gian đi lại.

Toàn bộ kết quả giải quyết thủ tục hành chính được tích hợp về cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dùng chung, đã được tích hợp 21 mẫu thống kê theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và các công cụ thống kê tùy biên để phục vụ nhiều yêu cầu thống kê khác nhau. Danh mục các biểu mẫu thống kê thường xuyên được rà soát, cập nhật, bổ sung để đáp ứng tốt hơn nhu cầu tra cứu, tổng hợp số liệu của các cơ quan, đơn vị.

Đến nay, tỉnh Khánh Hòa là một trong 17 tỉnh, thành phố trên cả nước đã hoàn thành việc kết nối tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tất cả các nội dung yêu cầu (đăng nhập một lần, đồng bộ danh mục hồ sơ, đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ, thanh toán trực tuyến). Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đã kết nối và đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết tất cả các thủ tục trực tuyến được kích hoạt trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đến nay, Trung tâm đã đồng bộ trạng thái của 92.755 hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia sau gần 5 tháng hoàn thành kết nối, nằm trong nhóm 10 tỉnh có số lượng hồ sơ được đồng bộ trạng thái nhiều nhất.

Để nắm bắt cảm nhận của khách hàng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua Trung tâm, trong tháng 6/2020, Ban Điều hành Đề án đã gửi phiếu khảo sát online để xin ý kiến rộng rãi của khách hàng thông qua email, tin nhắn SMS, và trên trang thông tin điện tử. Kết quả có 91,15% khách hàng hài lòng với dịch vụ công trực tuyến do Trung tâm cung cấp.

II. TỔ CHỨC QUẢN TRỊ VẬN HÀNH HỆ THỐNG

1. Tổ chức và hoạt động Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến

Để thực hiện nhiệm vụ vận hành toàn bộ các chức năng, dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, UBND tỉnh đã thành lập Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông, kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và nhân sự để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao; không thành lập thêm đơn vị mới.

Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến có chức năng quản lý, vận hành về nội dung và kỹ thuật của Trung tâm Dịch vụ hành

chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa; thực hiện chức năng quản trị kỹ thuật, cơ sở vật chất, trang thiết bị, cơ sở dữ liệu và vận hành Trung tâm Dữ liệu và hạ tầng mạng của tỉnh; làm đầu mối quản lý cung cấp các dịch vụ hành chính công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước; quản lý tích hợp, kết nối, liên thông ứng dụng, cơ sở dữ liệu và dữ liệu trong và ngoài hệ thống; cung cấp các dịch vụ sự nghiệp công nghệ thông tin theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức.

Ngoài các nhiệm vụ của đơn vị sự nghiệp công nghệ thông tin, Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến được giao bổ sung các nhiệm vụ quản trị nội dung và chuyên mục Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến, quản lý vận hành Phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ hành chính công trực tuyến, quản trị các phân hệ cơ sở dữ liệu tổng hợp, quản trị các phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu chuyên ngành, quản trị tương tác giữa cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp với Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.

Về tổ chức, biên chế, Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến gồm có lãnh đạo Trung tâm và 03 phòng chuyên môn (Phòng Kế hoạch – Tổng hợp, Phòng Dịch vụ hành chính công trực tuyến, Phòng Hệ thống thông tin). Trung tâm được phân bổ 18 chỉ tiêu biên chế để đảm bảo thực hiện nhiệm vụ. Hằng năm, ngoài kinh phí hoạt động thường xuyên, Trung tâm được phân bổ thêm khoảng 400.000.000 đồng để duy trì hoạt động Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Phân công và phối hợp trong quản trị hệ thống

Nhằm đảm bảo công tác tổ chức quản trị hệ thống, các đơn vị liên quan đã tham mưu UBND tỉnh đã ban hành các quy định, quy chế vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, cụ thể như:

- Quyết định số 3472/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế quản lý, vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 818/QĐ-UBND ngày 25/3/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế quản lý hoạt động và cung cấp thông tin trên Cổng Thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 1678/QĐ-UBND ngày 31/5/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 1060/QĐ-UBND ngày 11/05/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế làm việc của Ban Biên tập Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

Việc ban hành các quy định, quy chế đã tạo căn cứ pháp lý quan trọng giúp việc quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa được tập trung, thống nhất, đảm bảo các thành phần thuộc Trung tâm hoạt động ổn định, an toàn, đáp ứng yêu cầu cung cấp, trao đổi thông tin trên internet, cung cấp giải quyết TTHC được kịp thời, chính xác, giảm giấy tờ và chi phí hành chính, cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công phục vụ người dân, doanh nghiệp, tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan, địa phương.

Trong thời gian tới, Ban Điều hành Đề án và các đơn vị liên quan dự kiến tiếp tục nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh ban hành các quy định, quy chế nhằm hoàn thiện hệ thống pháp lý liên quan đến công tác vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, cụ thể như: quy định về cơ chế liên thông cung cấp dịch vụ công trực tuyến; quy chế phối hợp kiểm soát, đối soát thanh toán trực tuyến,...

3. Đầu tư hạ tầng và đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống

Hệ thống Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa được thiết kế trên nền tảng công nghệ điện toán đám mây. Đây là nền tảng công nghệ tiên tiến, có nhiều điểm ưu việt so với các mô hình khác, cùng với đó, đòi hỏi việc đầu tư hạ tầng kỹ thuật cần phải đồng bộ, hiện đại và tương đối phức tạp.

Theo nội dung Đề án, tỉnh sẽ đầu tư hệ thống hạ tầng điện toán đám mây riêng (Private Cloud) để vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, với công nghệ dự kiến lựa chọn là Azure Stack của Microsoft (trên hạ hạ tầng của HPE và trước mắt sẽ đầu tư hệ thống với quy mô 04 node). Hiện nay, Sở Thông tin và Truyền thông đang khẩn trương triển khai các thủ tục đầu tư và dự kiến đưa hệ thống hạ tầng kỹ thuật điện toán đám mây riêng phục vụ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, dự kiến đưa hệ thống vào hoạt động chính thức từ đầu tháng 9/2020.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Với khoản kinh phí không lớn (khoảng 13 tỷ đồng) và thời gian tương đối ngắn, nhưng bằng quyết tâm và tính toán hợp lý, tỉnh Khánh Hòa đã xây dựng thành công Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến với mô hình kiến trúc và giải pháp công nghệ tiên tiến, có đầy đủ chức năng, tiện ích hiện đại, tiện lợi để phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh thông qua địa chỉ duy nhất trên mạng Internet, cho phép kết nối dễ dàng bằng tất cả thiết bị kết nối

mạng, không hạn chế không gian và thời gian giao dịch.

Việc tổ chức truyền thông Trung tâm, thiết lập và vận hành các cơ chế tương tác, hỗ trợ tiếp cận dịch vụ nhanh chóng, hiệu quả, tận tình đã giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp dần quen thuộc hơn với dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan, đơn vị tỉnh Khánh Hòa cung cấp; giảm dần những bỡ ngỡ ban đầu, tạo điều kiện để Nhân dân thụ hưởng bình đẳng các lợi ích mà chính quyền điện tử tỉnh mang lại.

Sau gần 02 năm đi vào hoạt động, số lượng hồ sơ giao dịch trực tuyến, thanh toán trực tuyến tăng mạnh, đã bước đầu hiện thực hóa được mục tiêu giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính không cần phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước mà Đề án 349 của UBND tỉnh đã đề ra; giảm mạnh thời gian giải quyết, giảm đáng kể giấy tờ, chi phí đi lại, chi phí tuân thủ thủ tục hành chính; tăng tính minh bạch, công bằng trong quan hệ thủ tục với các cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa; từ đó hài lòng hơn đối với sự phục vụ của các cấp chính quyền tỉnh Khánh Hòa. Việc kết nối thành công với Cổng Dịch vụ công quốc gia trên toàn bộ các yêu cầu nghiệp vụ, thông qua một địa chỉ, một lần kết nối duy nhất, cho tất cả các lĩnh vực dịch vụ công, dịch vụ nền, cho tất cả các cơ quan, đơn vị tham gia cung cấp dịch vụ công của tỉnh trong thời gian rất ngắn, đã đa dạng hóa các kênh phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp mỗi khi có nhu cầu giao dịch với các cơ quan thuộc tỉnh, góp phần tích cực triển khai định hướng cung cấp dịch vụ công trực tuyến thống nhất ở quy mô quốc gia của Chính phủ.

Về phía các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh, hệ thống mới cung cấp một nền tảng tập trung thống nhất, hiện đại để quản lý toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên tất cả các lĩnh vực, ở tất cả các cấp hành chính địa phương; giải quyết thủ tục hành chính liên thông trực tuyến không giới hạn. Cho phép lưu trữ, quản lý, hiệu chỉnh, cập nhật cơ sở dữ liệu một cách dễ dàng, thuận tiện, tiết kiệm thời gian công sức, tài nguyên hạ tầng, giảm tối đa chi phí đầu tư; dễ dàng nâng cấp, phát triển dịch vụ mới, kết nối liên thông với các hệ thống bên ngoài mà không làm gián đoạn quá trình giải quyết công việc, cung cấp dịch vụ của tỉnh. Đồng thời, giúp giảm mạnh thời gian luân chuyển hồ sơ, giảm hồ sơ giấy trong bộ máy, tiết kiệm chi phí hành chính.

Có được kết quả tích cực nêu trên, là nhờ sự lãnh đạo, quan tâm của Tỉnh ủy, sự chỉ đạo, cho ý kiến kịp thời, chính xác của UBND tỉnh, sự phân công hợp lý và kiểm soát chặt chẽ về mặt kế hoạch và tiến độ của Ban Điều hành trong suốt quá trình xây dựng và triển khai hoạt động của Trung tâm. Đồng thời, có sự chung tay, ủng hộ và phối hợp rất lớn, rất tích cực, hiệu quả của các sở, ngành, địa phương, các đơn vị đối tác, các cơ quan thông tin đại chúng trong và ngoài tỉnh.

Bên cạnh những mặt thuận lợi và kết quả nổi bật, quá trình chuẩn bị và đưa Trung tâm đi vào vận hành, cung cấp dịch vụ công cũng gặp rất nhiều khó khăn, phức tạp. Trong giai đoạn đầu hệ thống Trung tâm chưa ổn định và cán bộ, công chức mới làm quen tác nghiệp, một số tính năng chưa thật sự thuận tiện kết hợp thao tác không đúng hướng dẫn khiến lỗi kỹ thuật hồ sơ tương đối lớn. Để vận hành hệ thống Trung tâm với nền tảng và giải pháp hiện đại, rất cần hạ tầng kỹ thuật tương xứng. Nhưng việc triển khai đầu tư hệ thống đám mây riêng Azure Stack của tỉnh bị gián đoạn do những thay đổi về cơ sở pháp lý, hệ thống bị ảnh hưởng mỗi khi hạ tầng của nhà cung cấp dịch vụ Internet có sự cố, nên nhiều lúc hệ thống bị gián đoạn kết nối, tạo rất nhiều áp lực cho cán bộ, công chức, nhất là khi giao dịch cao điểm.

Trong quá trình vận hành, thủ tục hành chính do các Bộ, ngành Trung ương công bố biến động liên tục, trong đó nhiều lĩnh vực thủ tục rất bất cập, làm cho việc cập nhật, bổ sung, và kiểm soát cơ sở dữ liệu của Trung tâm gặp áp lực rất lớn. Khi triển khai giải pháp thanh toán trực tuyến, do các quy định, hướng dẫn về biên lai điện tử chưa đủ rõ, Ban Điều hành đã phải làm việc nhiều lần với các cơ quan, đơn vị liên quan mới thống nhất được phương án thực hiện. Với kỳ vọng tăng nhanh tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, Ban Điều hành và các cơ quan, đơn vị có liên quan, Tổ giúp việc cùng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức toàn tỉnh đã có rất nhiều nỗ lực trong việc truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ, nhưng vẫn còn một bộ phận khá lớn người dân chưa có điều kiện tiếp cận ngay với các loại hình dịch vụ công trực tuyến, do vậy còn một bộ phận khá lớn hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến là do cán bộ một cửa làm giúp. Việc triển khai bưu chính công ích sau gần 01 năm kết nối chưa đạt mục tiêu đề ra.

Trong bối cảnh như vậy, Tổ giúp việc của Ban Điều hành, Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến, cùng đơn vị thi công phần mềm và các nhóm công tác trực tuyến trên toàn tỉnh đã phát huy cao độ tinh thần trách nhiệm, không phân biệt cơ quan hay cấp hành chính, tất cả đồng lòng vì mục tiêu phục vụ Nhân dân mà làm việc không quản thời gian, vượt qua những khó khăn, áp lực để hoàn thành nhiệm vụ chung của tỉnh, bảo đảm sự vận hành thông suốt của hệ thống trong hầu hết thời gian giải quyết công việc tốt nhất cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, rất đáng được ghi nhận và biểu dương.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Phương hướng nhiệm vụ

Ngay trong những tháng còn lại của năm 2020 và trong giai đoạn tiếp theo, tiếp tục triển khai theo lộ trình của Đề án, cần phải tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ trọng tâm sau:

- Tổ chức một đợt tổng rà soát, tinh chỉnh nội dung, quy trình TTHC trên phạm vi toàn tỉnh; hoàn thiện và đồng bộ hóa cơ sở dữ liệu TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Bổ sung dịch vụ, tiện ích trực tuyến phục vụ khách hàng trên Cổng chính Trung tâm, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt quan tâm dịch vụ bưu chính công ích, 100% dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia ngay sau khi có quyết định công bố. Tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện các cơ sở dữ liệu thành phần, các công cụ thống kê.

- Tiếp tục nghiên cứu, triển khai xây dựng các phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo định hướng phát triển Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến; tổ chức hệ thống cơ sở dữ liệu của tỉnh theo mô hình dữ liệu lớn (big Data) và điện toán đám mây; kết nối liên thông hệ thống ứng dụng và cơ sở dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia khi được phép; tiếp tục đầu tư, nâng cấp hạ tầng, phát triển các công cụ sử dụng trí thông minh nhân tạo (AI) để quản lý, điều hành và kiểm soát các quy trình cung cấp dịch vụ, quản trị hệ thống, tích hợp ISO điện tử.

- Khẩn trương đầu tư xong hạ tầng đám mây riêng Azure Stack trong tháng 8/2020 và đào tạo nhân lực vận hành; tiếp tục rà soát, tăng cường năng lực cho Trung tâm Dữ liệu tỉnh để đáp ứng tốt yêu cầu sao lưu, lưu trữ dữ liệu và dự phòng, bảo đảm toàn bộ các yêu cầu về an toàn bảo mật, an ninh hệ thống.

- Tiếp tục đẩy mạnh truyền thông sâu rộng, liên tục để chuyển tải thông tin đầy đủ, cụ thể đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh; thực hiện đồng bộ các biện pháp hỗ trợ, khuyến khích sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích ở toàn bộ cơ quan, đơn vị, địa phương bằng đồng thời nhiều hình thức; kết hợp chặt chẽ với truyền thông của các đơn vị đối tác, các cơ quan thông tin đại chúng, chú trọng khảo sát ý kiến khách hàng để bổ sung, phát triển thêm dịch vụ, tiện ích phục vụ Nhân dân.

- Kiện toàn Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, kinh phí và nhân lực để đảm bảo thực hiện nhiệm vụ hiệu quả hơn.

- Tiếp tục nghiên cứu, xây dựng và hoàn thiện hệ thống quy định, quy chế quản trị, vận hành, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Kiến nghị, đề xuất

- Kiến nghị Tỉnh ủy, UBND tỉnh tiếp tục dành sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo các chủ trương, biện pháp để vận hành, phát triển Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh trong thời gian tới.

- Kiến nghị các ban đảng, đoàn thể, hội, hiệp hội, cơ quan thông tin đại chúng trong và ngoài tỉnh tiếp tục ủng hộ, phối hợp thông tin, tuyên truyền về hoạt động, tiện ích của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, góp phần tích cực thúc đẩy phát triển dịch vụ, đem lại lợi ích cho Nhân dân.

Ban Điều hành Đề án đề nghị các sở, ngành, đơn vị, địa phương, các đối tác và cán bộ, công chức, viên chức trong tỉnh tiếp tục đồng lòng phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục khó khăn, phối hợp tích cực để nâng cao hiệu quả phục vụ Nhân dân tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình và góp phần tích cực trong việc hoàn thành mục tiêu chung của tỉnh.

Trên đây là báo cáo sơ kết hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, phương hướng nhiệm vụ trọng tâm thời gian tới và một số kiến nghị, đề xuất. Ban Điều hành Đề án kính báo cáo./.

Nơi nhận (VBĐT):
- Như trên;
- Các Bộ: Nội vụ, TTTT, VPCP (b/c);
- TT. Tỉnh ủy (b/c); các ban Đảng;
- TT. HĐND tỉnh và các Ban (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành, thuộc UBND tỉnh;
- UBND cấp huyện, UBND cấp xã;
- T/v BĐH, TGV;
- Cổng TTĐT tỉnh; Cổng TT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo KH;
- Lưu: VT, ĐL, SNV.

TRƯỞNG BAN

CỘNG HÒA XHCN VIỆT NAM
SỞ NỘI VỤ
TỈNH KHÁNH HÒA

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ

Trần Thu Mai