

Ngày nhận bài: 20/3/2025; Ngày thẩm định: 28/3/2025; Ngày duyệt đăng: 08/4/2025.

PHÁT HUY HIỆU QUẢ CỦA DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRONG LĨNH VỰC PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đại tá TRẦN VĂN HIẾU

Trưởng phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an TP Hồ Chí Minh

*Tác giả liên hệ: Trần Văn Hiếu (E-mail: pccc.ca@tpHCM.gov.vn)

Tóm tắt: Ứng dụng dịch vụ công trực tuyến hiện nay được xem là một bước tiến mới trong cải cách hành chính, một nội dung cốt lõi, tạo cơ sở thúc đẩy hoàn thành các nhiệm vụ trọng tâm khác trong Đề án 06, là một trong những đột phá chiến lược của Chính phủ trong nhiệm kỳ này. Bài viết tập trung phân tích những biện pháp mà Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện và đưa ra một số giải pháp để tiếp tục triển khai, phát huy hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực phòng cháy chữa cháy trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: dịch vụ công, trực tuyến, phòng cháy chữa cháy, Thành phố Hồ Chí Minh.

Abstract: Implementing online public services is considered a significant advancement and a key component of administrative reform, specifically within the context of Project 06 implementation, a strategic governmental initiative. This article analyzes current measures adopted by the Fire and Rescue Police Department of Ho Chi Minh City and proposes targeted solutions to further optimize the effectiveness of these online services in fire safety management.

Keywords: public services, online, fire prevention and fighting, Ho Chi Minh City.

1. Trong những năm qua, công tác cải cách hành chính đã và đang được Chính phủ, Bộ Công an và Ủy ban nhân dân (UBND) Thành phố Hồ Chí Minh thường xuyên quan tâm, chỉ đạo triển khai đồng bộ nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó, việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến hiện nay được xem là một bước tiến mới trong cải cách hành chính cũng là một nội dung cốt lõi, tạo cơ sở thúc đẩy hoàn thành các nhiệm vụ trọng tâm khác trong Đề án 06, là một trong những đột phá chiến lược của Chính phủ trong nhiệm kỳ này. Công an Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những đơn vị đầu tiên trong cả nước triển khai Cổng Thông tin dịch vụ hành chính công của ngành Công an. Nhờ sự thuận tiện của hệ thống trực tuyến đã giúp cá nhân, tổ chức

rút ngắn thời gian, kinh phí trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Trong lĩnh vực giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ (PCCC&CNCH), từ tháng 6/2021, Công an Thành phố đã tiếp nhận hồ sơ về thủ tục hành chính mức độ 3 đối với 06 thủ tục và đã đem lại nhiều hiệu quả thiết thực, nhất là trong giai đoạn dịch COVID-19 ảnh hưởng nặng nề trên địa bàn Thành phố.

Đến tháng 5/2022, Bộ Công an nâng cấp hoàn thiện phần mềm điện tử, triển khai thực hiện được đối với tất cả các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực PCCC&CNCH trên cổng dịch vụ công Bộ Công an. Theo đó, Công an Thành phố tổ chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết 26 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực PCCC&CNCH ở mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công của Bộ Công an. Trong đó, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố thực hiện 07 thủ

tục mức độ 3, 10 thủ tục mức độ 4. Công an Thành phố Thủ Đức, Công an các quận huyện thực hiện 05 thủ tục mức độ 3, 03 thủ tục mức độ 4. Công an xã thực hiện 01 thủ tục mức độ 3.

Từ ngày 19/5/2022, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã tham mưu Công an Thành phố tổ chức Lễ Công bố việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính trong lĩnh vực PCCC&CNCH trên Cổng Dịch vụ công Bộ Công an. Từ đó đến nay đã dần góp phần trong việc nâng cao nhận thức cho người dân, doanh nghiệp và các tổ chức về thói quen sử dụng cũng như những lợi ích có được khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên môi trường mạng. Tính từ ngày 01/3/2023 đến nay, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã tiếp nhận và giải quyết 20.574 hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính về PCCC&CNCH qua dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4, đạt tỷ lệ 100%.

2. Để đạt được tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trong lĩnh vực PCCC&CNCH qua dịch vụ công trực tuyến đạt được tỷ lệ cao như hiện nay; Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã thực hiện các biện pháp quyết liệt, sát tình hình thực tế tại địa phương.

Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã chủ động triển khai có hiệu quả, kịp thời các văn bản chỉ đạo của Công an Thành phố để thống nhất thực hiện trong lực lượng Cảnh sát PCCC&CNCH cũng như thường xuyên tham mưu cho Công an Thành phố các văn bản về việc đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực PCCC&CNCH trên Cổng Dịch vụ công Bộ Công an và rà soát, bổ sung, chỉnh sửa quy trình xử lý thủ tục hành chính trong lĩnh vực PCCC&CNCH cho phù hợp với thực tế hiện nay. Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã tham mưu cho Ban Giám đốc Công an Thành phố trung bình 01 tháng có 01 văn bản chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở chấn chỉnh các đơn vị tổ chức thực hiện. Ngoài ra, với vai trò chủ trì hướng dẫn, theo dõi các đơn vị thực hiện, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố trung bình có 02 văn bản/01 tháng để đôn

đốc, hướng dẫn và đồng hành, hỗ trợ cùng các đơn vị trong tổ chức triển khai thực hiện.

Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng với các đơn vị nghiệp vụ của Công an Thành phố có liên quan trong công tác hỗ trợ cơ sở vật chất, giám sát các đơn vị trong tổ chức thực hiện.

Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra giám sát Công an các đơn vị triển khai có hiệu quả nội dung thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thuộc lĩnh vực PCCC&CNCH. Bên cạnh đó, thường xuyên tổng hợp, trao đổi các khó khăn vướng mắc trong lĩnh vực dịch vụ công trực tuyến của Công an các quận, huyện, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đến các các Phòng, Ban có chức năng liên quan cùng bàn bạc, tháo gỡ các khó khăn vướng mắc để thống nhất, tham mưu lên cấp trên, cụ thể: ⁽¹⁾ Phối hợp với Phòng Tham mưu, Phòng Viễn thông, tin học và cơ yếu về việc hướng dẫn trang bị cơ sở pháp lý, hạ tầng mạng để đáp ứng yêu cầu công tác được nhanh chóng hiệu quả. ⁽²⁾ Phối hợp với Phòng Hậu cần trang bị cơ sở vật chất như: máy tính, máy in, máy scan A0, A4 cho cán bộ tiếp nhận cũng như người dân....

Bên cạnh đó, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan mở các đợt tập huấn chuyên sâu về xử lý Hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực PCCC&CNCH để cán bộ, chiến sỹ trực tiếp thực hiện nắm vững và thực hiện đúng các quy trình, quy định. Tính tới thời điểm hiện nay, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã tổ chức 02 đợt tập huấn (01 đợt tập huấn với hình thức trực tuyến trong Công an Thành phố với gần 780 cán bộ, chiến sỹ tham gia; 01 đợt tập huấn bằng hình thức trực tiếp tại đơn vị PCCC quận huyện, theo đó Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố phân công cán bộ, chiến sỹ chia làm 05 Tổ Công tác trực tiếp thực hiện dịch vụ công xuống tận các đơn vị để hướng dẫn và cùng thực hiện xử lý hồ sơ dịch vụ công). Dự kiến, đơn vị sẽ tổ chức tập huấn lần thứ 3 với hình thức trực

tiếp; các cán bộ, chiến sỹ Công an cấp xã có nhu cầu sẽ được trực tiếp thực hiện thao tác xử lý bằng máy tính và cơ sở hạ tầng mạng của Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố để thống nhất thực hiện. Số cán bộ, chiến sỹ này khi về các đơn vị sẽ tham mưu cho lãnh đạo đơn vị trang bị máy móc, thiết bị; thực hiện các quy trình xử lý dịch vụ công; số hóa hồ sơ thủ tục hành chính được hiệu quả hơn.

Với sự quyết tâm của toàn thể cán bộ, chiến sỹ trực tiếp xử lý thủ tục hành chính kể cả làm ngoài giờ để kịp tiến độ công việc, lực lượng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố từ 16/12/2022 đến nay đã xử lý 4.648 hồ sơ đảm bảo tiến độ theo quy định (trung bình một ngày làm việc xử lý 42 hồ sơ qua cổng dịch vụ công). Ngoài việc trực tiếp xử lý hồ sơ dịch vụ công của Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố, cán bộ, chiến sỹ của đơn vị còn được phân công phụ trách từng địa bàn quận, huyện để bám sát, chủ động, kịp thời tháo gỡ cho các đơn vị hoặc tập hợp khó khăn, đề xuất tham mưu cấp trên tháo gỡ những nội dung ngoài thẩm quyền. Tính từ ngày 01/3/2023 đến nay, tỷ lệ nhận hồ sơ dịch vụ công đạt 100%.

Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã không ngừng đẩy mạnh công tác tuyên truyền, với nội dung luôn được đổi mới và hình thức đa dạng, phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng, đồng thời cử cán bộ, chiến sỹ hỗ trợ tối đa cho người dân khi thực hiện dịch vụ công; qua đó đã tạo ra sự đồng thuận, chủ động phối hợp của người dân, doanh nghiệp đối với việc nộp hồ sơ trực tuyến, cụ thể:

Sử dụng Poster, áp phích dán ngay nơi tiếp nhận hồ sơ, làm các sổ tay hướng dẫn các bước nộp hồ sơ đối với các thủ tục hành chính trong lĩnh vực PCCC để phát cho người dân cũng như xây dựng các clip hướng dẫn phát sóng thường xuyên tại Bộ phận Một cửa...; tài liệu hướng dẫn được thể hiện dưới dạng các hình thức hình ảnh minh họa hướng dẫn, video hướng dẫn thực hiện cụ thể thực hiện dịch vụ công trực tuyến đăng tải trên Trang Thông tin điện tử; thiết kế các tài liệu hướng dẫn theo từng bước thực hiện dịch vụ dưới dạng tờ gấp để cung cấp cho người dùng tại bộ phận một cửa.

Bên cạnh đó, đơn vị đã thực hiện tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông điện tử như: báo Vietnamnet.vn, Vnexpress.net và trên các mạng xã hội như: Facebook, Zalo... để tác động trực tiếp đến người dân và từ đó thêm một kênh thông tin để đưa lợi ích của sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến từng người dân, doanh nghiệp. Qua đó giúp người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Ngoài ra, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã chủ động đề xuất và tổ chức thực hiện 06 thủ tục hành chính thực hiện trong 01 ngày làm việc để khuyến khích, tuyên truyền nhằm tạo thay đổi thói quen của công dân trong việc sử dụng dịch vụ công thông qua cổng dịch vụ công của Bộ Công an, dần dần từ bỏ phương thức liên hệ kiểu cũ.

Về mặt cơ sở vật chất, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã bố trí phòng ốc, bàn ghế rộng rãi, thông thoáng với đầy đủ máy tính, máy in, máy scan A0, A4 cho cán bộ tiếp nhận cũng như người dân để hỗ trợ tối đa doanh nghiệp, tổ chức khi đến nộp hồ sơ trực tuyến.

Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố đã thực hiện công trình “Xây dựng sổ tay hướng dẫn người dân thực hiện nộp và theo dõi các thủ tục hành chính trong lĩnh vực PCCC trên Cổng dịch vụ công”. Sản phẩm gồm 03 cuốn sổ tay với các tên như sau: Sổ tay hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thực hiện cấp tỉnh; Sổ tay hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thực hiện cấp huyện; Sổ tay hướng dẫn nộp phí dịch vụ công trực tuyến.

Qua thực tế, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an TP Hồ Chí Minh nhận thấy mặc dù dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực PCCC đã được triển khai là một bước phát triển lớn trong giải quyết thủ tục hành chính phục vụ nhân dân, nhưng vẫn còn một số hạn chế, thiếu sót và khó khăn. Hệ thống dịch vụ công trực tuyến chưa đồng bộ, đôi khi gặp lỗi kỹ thuật, ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Hạ tầng công nghệ chưa đáp ứng tối đa nhu cầu sử dụng, đặc biệt khi lượng truy cập lớn, trong giờ cao

điểm, nhiều người dân ko tiến hành thao tác nộp cũng như đóng phí hồ sơ về PCCC được, do mạng công dịch vụ chậm và hay bị tắc nghẽn. Một bộ phận người dân và doanh nghiệp chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, còn phụ thuộc vào hình thức nộp hồ sơ trực tiếp. Một số doanh nghiệp nhỏ chưa đủ điều kiện hoặc kỹ năng để sử dụng hệ thống trực tuyến một cách hiệu quả. Việc số hóa các tài liệu, hồ sơ liên quan đến PCCC còn gặp khó khăn, đặc biệt đối với những hồ sơ phức tạp, yêu cầu nhiều loại giấy tờ.

3. Để đảm bảo việc tiếp tục triển khai, phát huy hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực PCCC trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, trong thời gian tới, Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an Thành phố Hồ Chí Minh sẽ tập trung một số nội dung sau:

Một là, tiếp tục duy trì giải quyết các thủ tục hành chính PCCC&CNCH mức độ 3, 4 được ổn định, hiệu quả; phối hợp với các đơn vị để đề xuất dần hoàn thiện hơn phần mềm điện tử trên cổng dịch vụ công Bộ Công an; tiếp tục tham mưu cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực PCCC&CNCH, xác định lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm, làm chủ thể, làm mục tiêu, động lực trên tinh thần “của dân, do dân, vì dân”, mọi chính sách phải hướng tới người dân, doanh nghiệp và có cơ chế khuyến khích họ đóng góp, xây dựng thẳng thắn, chân thành....

Hai là, xác định việc khai thác và sử dụng có hiệu quả hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để phục vụ người dân, doanh nghiệp là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên trong cải cách hành chính, phải được quan tâm sâu sát và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến; chủ động tuyên truyền, hướng dẫn, nâng cao nhận thức người dân, doanh nghiệp tích cực tham gia dịch vụ công trực tuyến, xem đây là dịch vụ đem lại lợi ích thiết thực nhằm giảm thời gian, chi phí trong giải quyết thủ tục hành chính, góp phần chung tay cải cách hành chính.

Ba là, tăng cường công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng cán bộ, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn...

để đảm bảo vận hành hệ thống, sử dụng thành thạo các phần mềm, các hệ thống công nghệ thông tin;

Bốn là, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, đầu tư nâng cấp hệ thống dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo hoạt động ổn định, tốc độ xử lý nhanh chóng, giao diện thân thiện với người dùng. Đầu tư thiết bị đường truyền nâng cấp tiện ích, chú trọng cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận một cửa các cấp để phục vụ người dân và doanh nghiệp đăng ký trực tuyến mỗi khi đến nộp hồ sơ; cung cấp thông tin liên hệ khi có nhu cầu được hướng dẫn đăng ký trực tuyến.

Năm là, tuyên truyền, khuyến khích cá nhân, doanh nghiệp từng bước chuyển từ thói quen thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp sang trực tuyến, quảng bá tính tiện ích và hiệu quả việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến vượt trội so với cách làm cũ, tiết kiệm thời gian, thuận tiện, đơn giản thực hiện đến mọi cá nhân, doanh nghiệp được biết, tin tưởng, an tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Sáu là, xây dựng hệ thống dữ liệu số đồng bộ giữa các cơ quan chức năng để tránh việc phải cung cấp thông tin nhiều lần. Có thể ứng dụng công nghệ AI, Chatbot để hỗ trợ tư vấn tự động và trả lời thắc mắc về thủ tục PCCC. Triển khai hệ thống phản hồi tự động để người dân và doanh nghiệp có thể theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ. Xây dựng các video, tài liệu hướng dẫn chi tiết và dễ hiểu để hỗ trợ người dùng. Cung cấp tổng đài tư vấn trực tuyến giúp giải đáp nhanh chóng các vướng mắc khi sử dụng hệ thống. ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ (2022), *Quyết định số 06/QĐ-TTG ngày 06/01/2022 phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030*, Hà Nội.

2. Phòng Cảnh sát PCCC&CNCH – Công an TP Hồ Chí Minh (2024), *Báo cáo Tổng kết công tác năm 2024 và phương hướng nhiệm vụ trọng tâm năm 2025*, TP Hồ Chí Minh.