

BND TP QUẢNG NGÃI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
PHÒNG TƯ PHÁP Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-TP

TP. Quảng Ngãi, ngày 15 tháng 02 năm 2023

BÁO CÁO

**Tham luận giải pháp nâng cao tỷ lệ giải quyết
thủ tục hành chính trực tuyến đối với 03 dịch vụ công
đã được triển khai trên cổng Dịch vụ công quốc gia**

Kính thưa quý vị đại biểu!

Kính thưa Hội nghị!

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*” được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022, là đề án liên quan trực tiếp đến những đột phá chiến lược, lợi ích của quốc gia, của người dân và của doanh nghiệp có phạm vi và tầm ảnh hưởng rộng đến nhiều ngành, địa phương và lĩnh vực.

Trong số 25 thủ tục hành chính ưu tiên tích hợp, chia sẻ dữ liệu dân cư của cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, lĩnh vực Tư pháp có 6 TTHC đó là: (1) Đăng ký khai sinh (UBND cấp xã, cấp huyện); (2) Đăng ký kết hôn (UBND cấp xã, cấp huyện); (3) Đăng ký khai tử (UBND cấp xã, cấp huyện); (4) cấp phiếu lý lịch tư pháp (Sở Tư pháp thực hiện); (5) liên thông đăng ký khai sinh – đăng ký thường trú – cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (UBND cấp xã); (6) liên thông đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú – trợ cấp mai táng phí (UBND cấp xã). Trong 06 TTHC trên, Phòng Tư pháp thành phố đã tham mưu UBND thành phố tiếp nhận và giải quyết trực tuyến đối với 03/03 thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh; Đăng ký kết hôn; Đăng ký khai tử.

Hiện nay, việc kết nối, tích hợp cổng DVC – hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp để thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả các TTHC thiết yếu trong lĩnh vực hộ tịch theo quy trình, hướng dẫn của Bộ Tư pháp đã hoàn thành; 100% cơ quan đăng ký, quản lý hộ tịch trên địa bàn thành phố sử dụng hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch liên thông từ thành phố đến xã, phường, tra cứu được toàn bộ các sự kiện hộ tịch của một công dân, có cảnh báo trùng nếu công dân đã đăng ký ở địa phương khác. Kết nối với Bộ Công an để cấp số định danh cá nhân cho trẻ em dưới

14 tuổi và liên thông với Bảo hiểm xã hội để cấp Thẻ Bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.

Kính thưa quý vị đại biểu!

Từ ngày 11/3/2022 (ngày bắt đầu triển khai thực hiện Đề án 06), các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6) công chức tham mưu thực hiện công tác đăng ký, quản lý hộ tịch của Phòng Tư pháp (làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ) đã hướng dẫn người dân tạo tài khoản công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng DVC – Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và thực hiện xác thực điện tử người dùng; hướng dẫn công dân nhập đầy đủ thông tin vào Biểu mẫu, hướng dẫn công dân sử dụng các văn bản, giấy tờ có liên quan trong thành phần hồ sơ đã được chứng thực bản sao điện tử (nếu có), dẫn nguồn tài liệu từ kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân hoặc hỗ trợ người dân scan các giấy tờ liên quan; thao tác tương tự trên điện thoại thông minh (có sự hỗ trợ của công chức) và tiếp nhận hồ sơ ngay sau khi thực hiện xong các thủ tục trên. Tại bộ phận Một cửa của thành phố có bố trí 01 máy vi tính có kết nối Internet để người dân truy cập và thực hiện DVC trực tuyến, phân công công chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản dịch vụ công trực tuyến và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ, tra cứu kết quả giải quyết TTHC; thanh toán phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng hình thức trực tuyến v.v... Ngoài ra, Bộ phận Một cửa thành phố đã huy động sự tham gia của Tổ công nghệ số cộng đồng thành phố trong việc hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã đem lại hiệu quả thiết thực, góp phần quan trọng trong việc đẩy mạnh công tác tuyên truyền cho người dân về lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Kết quả từ tháng 3/2022 đến thời điểm báo cáo: Phòng Tư pháp đã tham mưu tiếp nhận và giải quyết được 16 hồ sơ trực tuyến/40 hồ sơ (đạt tỷ lệ 40%), trong đó: đăng ký khai sinh 5/10 hồ sơ (đạt tỷ lệ 50%); đăng ký kết hôn: 8/27 hồ sơ (đạt tỷ lệ 33%); đăng ký khai tử: 03/03 hồ sơ (đạt tỷ lệ 100%). Tỷ lệ thực hiện DVC trực tuyến mức đối với 03 thủ tục này tại thành phố đã đạt được yêu cầu UBND thành phố và UBND tỉnh đề ra (tối thiểu 20%, theo Công văn số 1568/UBND-NC ngày 10/5/2022 của UBND thành phố về thực hiện các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC, thực cơ chế một cửa, một cửa liên thông, TTHC trên môi trường điện tử năm 2022 trên địa bàn thành phố, Công văn số 2404/UBND-NC ngày 12/7/2022 của UBND thành phố và Công văn số 3158/UBND-TTHC ngày 28/6/2022 của UBND tỉnh về đơn đốc, thúc đẩy hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến). Bước đầu, công dân đã tiếp cận và thực hiện đăng ký các TTHC bằng hình thức trực tuyến. Tuy nhiên, kết quả nêu trên tại UBND các xã, phường chưa cao, do một số nguyên nhân:

- Thói quen sử dụng hồ sơ giấy, đến nộp hồ sơ trực tiếp của người dân vẫn phổ biến; vẫn còn nhiều người dân chưa từng tiếp xúc công nghệ thông tin; khả năng sử dụng, cập nhật internet còn thấp; người sử dụng còn e ngại vấn đề bảo mật

thông tin; một số dữ liệu chưa được đồng bộ, liên thông thống nhất từ Trung ương đến địa phương nên chưa tạo thuận lợi cho cán bộ trong thao tác nghiệp vụ, xử lý hồ sơ; đồng thời việc kết nối, chia sẻ dữ liệu liên thông giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan chưa thống suốt, xảy ra nhiều lỗi, giao diện phần mềm còn phức tạp, sử dụng chưa thuận lợi.

- Khi đăng ký tài khoản công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng DVC – Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thì được xác thực thông qua mã OTP gửi qua điện thoại. Tuy nhiên, nhiều công dân sử dụng sim không chính chủ, thông tin đăng ký sim của công dân bị sai nên khi đăng ký tài khoản của công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia còn gặp khó khăn, nhiều trường hợp không đăng ký tài khoản được.

- Theo quy định của pháp luật, việc đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn khi nhận kết quả hồ sơ thì người yêu cầu phải có mặt tại cơ quan đăng ký để ký tên vào sổ hộ tịch. Do vậy, mặc dù các thủ tục hành chính này được đăng ký trực tuyến nhưng công dân phải đến nhận trực tiếp vì thế người dân ít chọn hình thức đăng ký hộ tịch trực tuyến.

- Khối lượng công việc của Phòng Tư pháp nhiều trong khi biên chế được bố trí chưa được tương xứng với khối lượng công việc nên ảnh hưởng đến quá trình thực hiện nhiệm vụ

Để nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến đối với 03 dịch vụ công đã được triển khai trên cổng Dịch vụ công quốc gia, cần phải có các giải pháp thực hiện, cụ thể:

- Tăng cường tuyên truyền hiệu quả về dịch vụ công trực tuyến của cơ quan để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến (như: Thủ tục đăng ký đơn giản, nhanh chóng, thuận tiện 24/24 giờ trong ngày tại mọi địa điểm có kết nối Internet; Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch, đơn giản thủ tục giấy tờ; Chủ động các công việc khác của công dân; Theo dõi được tình trạng hồ sơ trên website trực tuyến; qua tin nhắn điện thoại; địa chỉ email; Đảm bảo công khai, minh bạch hồ sơ, thủ tục. Tại một số thủ tục, công dân không cần đến cơ quan nhà nước thực hiện thủ tục hành chính và được nhận kết quả tại nhà, v.v...). Đồng thời, đổi mới, đa dạng các hình thức tuyên truyền: Tuyên truyền trên mạng xã hội như Facebook, Zalo để tác động trực tiếp đến giới trẻ và từ đó thêm một kênh thông tin để đưa lợi ích của sử dụng DVCTT đến từng người dân, doanh nghiệp;

- Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng; Nêu cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương, của cán bộ, công chức, đảng viên trong việc quyết tâm hoàn thành các nhiệm vụ về đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết các TTHC thuộc trách nhiệm giải quyết/tham mưu của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Đơn giản hóa quy trình thực hiện TTHC trực tuyến, lược bỏ thành phần hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi tiếp cận, thực hiện.

- Rà soát, củng cố nguồn nhân lực; tiếp tục bồi dưỡng, tập huấn đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; đầu tư thiết bị, đường truyền, nâng cấp tiện ích ứng dụng từ thành phố đến xã, phường đảm bảo phục vụ nhiệm vụ.

- Tổ chức thanh tra, kiểm tra; kịp thời, hướng dẫn, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan đăng ký, quản lý hộ tịch.

Trên đây là Báo cáo tham luận giải pháp nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến đối với 03 dịch vụ công đã được triển khai trên cổng Dịch vụ công quốc gia, Phòng Tư pháp kính báo cáo Hội nghị./.

Nơi nhận:

- UBND t/phố;
- Văn phòng t/phố;
- Công an t/phố ;
- Lưu VT.

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thành Duyên