

Số: /BC-UBND

Xã Quang Trung, ngày tháng năm 2023

## BÁO CÁO

### Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử UBND xã Quang Trung năm 2023

Kính gửi: UBND thị xã Bim Sơn

Thực hiện Công văn số 2428/UBND-VP ngày 27 tháng 7 năm 2023 của UBND thị xã Bim Sơn về việc kiểm tra, hướng dẫn việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại Bộ phận Một cửa UBND thị xã, các xã, phường. Để chuẩn bị các nội dung phục vụ cho đoàn kiểm tra, UBND xã Quang Trung báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử như sau:

#### I. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TTHC

##### 1. Công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC

###### a) Sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử:

- Việc cập nhật thông tin hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, gồm: Họ tên tổ chức, cá nhân, số căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thường trú. Bộ phận Tiếp nhận scan hoặc quét, đính kèm thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của xã.

- UBND xã thực hiện đúng quy trình trong giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Niêm yết công khai quy trình chung trong giải quyết TTHC và quy trình nội bộ tại bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả.

- Thời gian thực hiện TTHC đảm bảo theo quy định, đa số hồ sơ được trả trước hoặc đúng thời hạn.

- Việc triển khai các hình thức thanh toán phí, lệ phí trực tuyến: Đến thời điểm hiện tại chưa phát sinh hồ sơ TTHC thanh toán trực tuyến, đa phần công dân lựa chọn hình thức thanh toán trực tiếp. Nguyên nhân do việc thanh toán trực tuyến kéo dài thời gian, công dân chưa có số tài khoản, chưa có điện thoại thông minh, người dân không đồng ý cung cấp mã OTP trong giao dịch chuyển khoản...

- Thủ tục hành chính được đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử đều được sử dụng biên lai điện tử. Tổng số biên lai đã sử dụng tính đến ngày 16/8/2023: 237 biên lai, từ biên lai số 2795 đến số 3032 (trong đó, quý I: 0, quý II: 134, đến 16/8/2023: 103).

- Khai thác, sử dụng thông tin về cư trú trong Cơ sở dữ liệu về dân cư để giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 23/01/2022 của Chính phủ. Quán triệt 100% cán bộ, công chức Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả sử dụng các phương thức khai thác thông tin về cư trú của công dân theo quy định, không yêu cầu công dân nộp hoặc xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú trong tiếp nhận hồ sơ TTHC.

b) Sử dụng Cổng Dịch vụ công của Tỉnh:

- Việc tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến nộp qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh đúng thời gian quy định, xem xét, tiếp nhận hồ sơ trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm công dân nộp hồ sơ trực tuyến thành công.

- Tổng số hồ sơ từ chối tiếp nhận và trả lại: 0 hồ sơ.

- Số hồ sơ yêu cầu bổ sung đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến nộp qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh tính đến thời điểm kiểm tra: Không có.

- Việc triển khai thực hiện chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến: Hàng tháng đảm bảo chỉ tiêu được giao được giao theo Quyết định số 169/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND tỉnh. Cụ thể như sau:

Thời gian thực hiện	Tổng số hồ sơ (Hồ sơ)	Số HS qua DVC (Hồ sơ)	Tỷ lệ (%)	Kết quả thực hiện so với chỉ tiêu
Tháng 1	42	42	100	Đạt
Tháng 2	60	60	100	Đạt
Tháng 3	51	51	100	Đạt
Tháng 4	35	34	97,1	Đạt
Tháng 5	40	40	100	Đạt
Tháng 6	53	53	100	Đạt
Tháng 7	67	67	100	Đạt
01/7/2023 - 17/8/2023	25	25	100	Đạt
<b>TỔNG</b>	<b>373</b>	<b>372</b>	<b>99,73</b>	<b>Đạt</b>

*Bảng kê chi tiết kết quả giải quyết TTHC qua DVC tỉnh*

## **2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC**

a) Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 17/8/2023, Bộ phận Một cửa đã tiếp nhận: 551 hồ sơ (trong kỳ: 550 hồ sơ; kỳ trước chuyển sang: 1 hồ sơ, trong đó:

+ Hồ sơ giải quyết trước hạn: 543 hồ sơ.

+ Hồ sơ giải quyết đúng hạn: 6 hồ sơ.

+ Hồ sơ quá hạn: 01 hồ sơ (đã giải quyết).

+ Hồ sơ đang giải quyết trong hạn là: 1 hồ sơ.

+ Hồ sơ chờ bổ sung là: 0 hồ sơ.

b) Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh:

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 373 hồ sơ, tỷ lệ đã giải quyết trên tổng số hồ sơ tiếp nhận: 372/373 đạt 99,73%.

- Các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ nộp trực tuyến chủ yếu thuộc lĩnh vực Hộ tịch như: Đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký khai tử.

c) Kết quả tiếp nhận và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích:

- Tiếp nhận 06 hồ sơ, số kết quả đã chuyển trả: 05 hồ sơ, tỷ lệ chiếm: 1,53%; các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ nộp qua dịch vụ BCCI thuộc lĩnh vực Hộ tịch.

### **3. Việc triển khai thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính**

Tổng số hồ sơ đã thực hiện từ ngày 01/01/2023 đến ngày 15/8/2023: 135 hồ sơ.

### **4. Việc triển khai thực hiện nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã**

Thực hiện Công văn số 5238/UBND-KSTTHCNC ngày 18 tháng 4 năm 2022 của UBND tỉnh Thanh Hoá về hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa các cấp; Công văn số 2810/UBND-VP ngày 28 tháng 9 năm 2022 của UBND Thị xã Bim Sơn về việc triển khai thực hiện bộ nhận diện thương hiệu của bộ phận một cửa. UBND xã Quang Trung đã thực hiện làm biển hiệu tại bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả. Thiết kế Logo đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã tại mục: *Trang chủ/DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN/Công khai KQ giải quyết TTHC*.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Những ưu điểm**

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo UBND thị xã, UBND xã thực hiện dịch vụ công đạt được nhiều kết quả tích cực: Tăng chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân khi đến giải quyết TTHC, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại; trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ, công chức được nâng cao; tác phong chuyên nghiệp, thái độ phục vụ thân thiện, có tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực thi công vụ.

- Việc ứng dụng Hệ thống một cửa điện tử đã tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc tra cứu quy trình xử lý hồ sơ, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC, giúp công tác kiểm tra, giám sát được kịp thời, chính xác.

- Việc kết nối chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư tại Đề án 06 trên Cổng dịch vụ công Quốc gia góp phần cắt giảm thành phần hồ sơ, thuận tiện cho tổ chức và công dân trong giải quyết TTHC.

## 2. Những tồn tại, hạn chế

- Trên thực tế, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trong giải quyết TTHC đạt tỷ lệ thấp. Do đa phần người dân chưa quen với việc nộp hồ sơ trực tuyến, chưa thực sự tin tưởng và mất an toàn thông tin cá nhân khi giải quyết TTHC qua môi trường mạng; không phải hộ gia đình nào cũng có các trang thiết bị như điện thoại thông minh, máy tính, máy scan, mạng Internet.... Mặt khác, do địa bàn xã hẹp nên người dân thường lựa chọn phương pháp nộp hồ sơ trực tiếp tại trụ sở UBND xã.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả, việc hướng dẫn công dân thực hiện DVC trực tuyến còn nhiều bất cập và mất rất nhiều thời gian. Trong quá trình hướng dẫn công dân lập tài khoản dịch vụ công, có công dân không dùng điện thoại thông minh; công dân thuộc đối tượng người cao tuổi không thực hiện được các thao tác trên điện thoại... công chức tiếp nhận hồ sơ vẫn phải làm hộ cho công dân, do đó kéo dài thời gian thực hiện.

- Về trang thiết bị chưa đồng bộ, chưa có thiết bị đọc mã QRcode trên thẻ CCCD và thiết bị đọc chip trên thẻ CCCD; hệ thống đường truyền thường xuyên không ổn định, có thời điểm không nhập được hồ sơ trực tuyến...

- Việc thực hiện số hóa hồ sơ: Hiện tại, công chức tại bộ phận Một cửa đã đính kèm hồ sơ chứng thực của công dân và ký số bản scan, tuy nhiên phần mềm chưa liên thông, nên lãnh đạo chưa ký duyệt được bản chứng thực.

## III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đề nghị cập nhật kịp thời thông tin của công dân khi có sự thay đổi về nơi cư trú trên cơ sở dữ liệu quốc gia phục vụ cho việc giải quyết các thủ tục hành chính có liên quan.

- Quan tâm hỗ trợ về cơ sở vật chất như máy máy quét mã QR trên thẻ CCD kiểm tra thông tin cư trú của công dân....đồng thời cải thiện nâng cấp chất lượng đường truyền, tránh ảnh hưởng tới tiến độ thực hiện các giao dịch cho tổ chức, cá nhân. Nâng cao chất lượng các phần mềm, tích hợp phần mềm chứng thực điện tử và phần mềm Một cửa để xử lý các công việc, các TTHC được nhanh gọn hơn.

- Đề nghị thị xã hỗ trợ liên thông phần mềm và tổ chức tập huấn hướng dẫn cài đặt, sử dụng chữ ký số của bộ phận Một cửa và thực hiện số hóa hồ sơ để đảm bảo hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

Trên đây là báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử UBND xã Quang Trung năm 2023./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VP.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Thắng**