

Số: /BC-STTTT

Tuyên Quang, ngày tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 quý III năm 2020 trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh.

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Thủ tướng Chính phủ Về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 1083/QĐ-UBND ngày 07/8/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về Phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của tỉnh Tuyên Quang thực hiện tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020;

Căn cứ Kế hoạch số 93/KH-UBND ngày 28/8/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của tỉnh Tuyên Quang trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020;

Căn cứ văn bản số 3485/BTTTT-THH ngày 10/9/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc đẩy nhanh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4;

Căn cứ văn bản số 2845/UBND-KSTT ngày 14/9/2020 của UBND tỉnh Tuyên Quang về việc đẩy nhanh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4;

Căn cứ văn bản số 2998/UBND-KSTT ngày 25/9/2020 của UBND tỉnh Tuyên Quang về việc thực hiện văn bản số 339/TB-VPCP ngày 22/9/2020 của Văn phòng Chính phủ;

Căn cứ văn bản số 3034/UBND-KSTT ngày 28/9/2020 của UBND tỉnh Tuyên Quang về việc đề xuất các dịch vụ công trực tuyến thực hiện mức độ 4 đảm bảo đạt chỉ tiêu được giao theo Nghị quyết số 17/NQ-CP của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ vào quá trình theo dõi thực tế và số liệu thống kê trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang, Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp báo cáo định kỳ về tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ 3, 4 trong quý III năm 2020 của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và của UBND tỉnh về việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phục vụ người dân và doanh nghiệp. Hiện nay, trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang tại địa chỉ <http://dichvucong.tuyenquang.gov.vn/> có 20 Sở, ban, ngành; 07 huyện/thành phố; 138/138 xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 2, mức 3 và mức 4.

Theo thống kê, từ ngày 01/01/2020 đến hết ngày 30/9/2020, tỉnh Tuyên Quang đã thực hiện cung cấp **338** dịch vụ công mức độ 3 (trong đó: 191 dịch vụ công cấp tỉnh; 97 dịch vụ công cấp huyện; 50 dịch vụ công cấp xã); **349** dịch vụ công mức độ 4 (trong đó: 345 dịch vụ công cấp tỉnh; 04 dịch vụ công cấp huyện).

(Chi tiết tại Phụ lục gửi kèm theo).

Ngoài ra, trên Hệ thống một cửa của Công an tỉnh tại địa chỉ: <https://motcua.congantuyenquang.vn>, đã thực hiện cung cấp 06 DVCTT mức độ 3 thuộc lĩnh vực Quản lý xuất nhập cảnh và lĩnh vực Quản lý hành chính về trật tự xã hội, từ ngày 01/01/2020 đến hết tháng 30/9/2020 đã tiếp nhận và giải quyết **3.676** hồ sơ; trên hệ thống Quản lý lưu trú tại địa chỉ <https://luutru.vnpt.vn>, Công an tỉnh thực hiện cung cấp 01 DVCTT mức độ 4 (Lưu trú và tiếp nhận lưu trú tại Công an cấp xã) đã tiếp nhận và giải quyết **24.142** hồ sơ. Bên cạnh đó, trên hệ thống của Bộ Công an tại địa chỉ <https://tuyenquang.xuatnhapcanh.gov.vn>, Công an tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết **1.570** hồ sơ thực hiện 03 dịch vụ công mức độ 4 về Lĩnh vực Quản lý cư trú.

Bên cạnh đó, một số các cơ quan, đơn vị sử dụng hệ thống DVCTT của ngành dọc, số liệu thống kê từ ngày 01/01/2020 đến đầu tháng 9/2020 như sau:

- Sở Giao thông vận tải tiếp nhận và đã giải quyết **218** hồ sơ thực hiện dịch vụ công mức độ 4 (lĩnh vực *Đường bộ*) trên hệ thống Dịch vụ công trực tuyến của Bộ Giao thông vận tải tại địa chỉ <http://qlvt.mt.gov.vn>. Tiếp nhận và giải quyết

4.411 hồ sơ thực hiện dịch vụ công mức độ 3 (*Đổi Giấy phép lái xe*) tại địa chỉ <http://gplx.gov.vn> theo hệ thống của Tổng cục Đường bộ Việt Nam.

- Trên hệ thống Dịch vụ công trực tuyến của Bộ Tài chính tại địa chỉ <https://mstt.mof.gov.vn>, Sở Tài chính tiếp nhận và giải quyết **851** hồ sơ thực hiện dịch vụ công mức độ 4, Cấp mã số cho các đơn vị có quan hệ ngân sách.

2. Việc kết nối, tích hợp, cung cấp DVCTT trên Cổng dịch vụ công Quốc gia

Thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2020 (sau đây gọi tắt là Nghị quyết số 01) và Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020 (sau đây gọi tắt là Quyết định số 411). Sở Thông tin và Truyền thông đã tham mưu UBND tỉnh Tuyên Quang ban hành các văn bản chỉ đạo thực hiện tích hợp, cung cấp các DVCTT trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, như: Quyết định số 1083/QĐ-UBND ngày 07/8/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của tỉnh Tuyên Quang thực hiện tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020 (sau đây gọi tắt là Quyết định số 1083); Kế hoạch số 93/KH-UBND ngày 28/8/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của tỉnh Tuyên Quang trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020 (sau đây gọi tắt là Kế hoạch số 93).

Theo đó, trong năm 2020 tỉnh Tuyên Quang sẽ thực hiện tích hợp, cung cấp lên Cổng dịch vụ công Quốc gia **29** dịch vụ công theo Quyết định số 411 và **277** dịch vụ công theo Quyết định số 1083 (chủ yếu được thực hiện trong 2 quý cuối năm 2020).

Trong quý III, Sở Thông tin và Truyền thông đã chủ trì, phối hợp với Viễn Thông Tuyên Quang hướng dẫn các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh hoàn thiện việc chuẩn hóa lại các thủ tục hành chính (TTHC) để thuận lợi cho quá trình triển khai thực hiện kết nối và cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Tính tới thời điểm hiện tại, tỉnh Tuyên Quang đã hoàn thành việc tích hợp, kết nối và cung cấp **72** DVC (thuộc các nhóm dịch vụ) trên Cổng dịch vụ công Quốc gia theo Quyết định số 411 và Quyết định số 1083. Hiện nay, Sở Thông tin và Truyền thông đang phối hợp với Viễn thông Tuyên Quang, Văn phòng Chính phủ và các cơ quan liên quan tiếp tục triển khai thực hiện tích hợp, kết nối các DVCTT của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia theo Quyết định số 1083.

3. Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích

Thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang đã kết nối với phần mềm của VNPost của Bưu điện tỉnh để thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Theo đó, từ ngày 01/01/2020 đến ngày 30/9/2020, tổng số hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh là: **1.172** hồ sơ, tổng số hồ sơ trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích là: **53.535** hồ sơ.

II. KHÓ KHĂN, HẠN CHẾ

Theo thống kê, theo dõi tình hình sử dụng trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang (tại địa chỉ <http://dichvucong.tuyenquang.gov.vn/>), nhiều cơ quan, đơn vị đã tích cực cung cấp các dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, việc triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên địa bàn tỉnh vẫn còn gặp khó khăn, như:

- Một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm, quyết liệt trong việc chỉ đạo việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Cơ sở vật chất hạ tầng tại UBND các xã còn khó khăn, nhiều thiết bị công nghệ thông tin (CNTT) đã cũ, tốc độ xử lý chậm, ảnh hưởng tới tiến độ thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Nhân lực phụ trách triển khai CNTT tại các cơ quan nhà nước phần lớn là các cán bộ làm kiêm nhiệm nên việc tham mưu, triển khai thực hiện các ứng dụng CNTT chưa kịp thời.

- Số lượng dịch vụ công mức độ 4 do các cơ quan, đơn vị đang cung cấp vẫn còn ít so với chỉ tiêu Chính phủ giao thực hiện trong năm 2020 tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Thủ tướng Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025.

- Số lượng hồ sơ thực hiện các DVCTT mức độ 3, 4 được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích còn ít so với tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

- Do thói quen dùng giấy tờ, trình độ và điều kiện sử dụng thiết bị CNTT của người dân đặc biệt là khu vực nông thôn còn rất nhiều hạn chế gây khó khăn

trong việc tiếp cận các DVCTT nên dù nhiều DVCTT mức độ 3, 4 đã được cung cấp nhưng không phát sinh hồ sơ trực tuyến.

- Mặc dù Sở Thông tin và Truyền thông đã tổ chức tuyên truyền về DVCTT qua các phương tiện thông tin đại chúng nhưng tỷ lệ người dân biết và sử dụng các DVCTT vẫn còn thấp; nhiều người dân và doanh nghiệp chưa thực sự quan tâm nhiều đến các DVCTT của cơ quan nhà nước.

Bên cạnh đó, việc triển khai thực hiện tích hợp, kết nối và cung cấp các DVC lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, còn gặp một số khó khăn, vướng mắc, như sau:

- Một số TTHC của các Bộ, ngành trung ương không tìm thấy trên CSDL quốc gia về TTHC nên gây khó khăn cho địa phương khi thực hiện chuẩn hóa các TTHC, vì vậy ảnh hưởng tới tiến độ thực hiện tích hợp, kết nối.

- Các DVCTT liên thông giữa nhiều cơ quan (ở trung ương) với nhau hiện nay chưa có quy trình thực hiện liên thông nên các cơ quan tại địa phương còn lúng túng trong việc triển khai thực hiện, chưa có căn cứ hoặc hướng dẫn xây dựng quy trình thực hiện liên thông.

- Một số DVCTT thuộc lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư, tỉnh đã thực hiện gắn link kết nối, tích hợp về phần mềm của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, tuy nhiên hiện nay địa phương vẫn chưa được phản hồi về kết quả thực hiện.

- Một số DVCTT phải thực hiện tích hợp trong Quyết định số 411 của các Bộ, ngành mới có quyết định sửa đổi, bổ sung, vì vậy các sở, ngành địa phương đang thực hiện các bước trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp nên cũng ảnh hưởng tới tiến độ thực hiện tích hợp, kết nối.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế, đồng thời tiếp tục thực hiện tốt chỉ đạo của Chính phủ, của UBND tỉnh về thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là các dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Sở Thông tin và Truyền thông đề xuất với UBND tỉnh một số ý kiến, như sau:

- Xem xét, bổ sung nguồn kinh phí để triển khai công tác tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cấp, bổ sung các thiết bị CNTT cho các cơ quan, đơn vị phục vụ triển khai DVCTT.

- Tổ chức các khóa bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ về CNTT cho các cán bộ phụ trách, chuyên trách CNTT của các cơ quan, đơn vị.

Đề giải quyết những khó khăn, vướng mắc về thực hiện tích hợp, kết nối và cung cấp các DVC lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Sở Thông tin và Truyền thông đề xuất UBND tỉnh kiến nghị với Văn phòng Chính phủ một số ý kiến như sau:

- Đề nghị các Bộ, ngành trung ương rà soát, cập nhật, bổ sung những TTHC trên CSDL quốc gia về TTHC còn thiếu để địa phương có căn cứ thực hiện chuẩn hóa các TTHC đó (đặc biệt là các TTHC có trong Quyết định số 411 của Chính phủ), tạo điều kiện thuận lợi để tích hợp, kết nối các DVC trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Các Bộ, ngành trung ương có chỉ đạo hoặc hướng dẫn cụ thể về quy trình thực hiện liên thông các DVC giữa các cơ quan trung ương để tỉnh Tuyên Quang có căn cứ triển khai thực hiện tại địa phương.

- Đề nghị Văn phòng Chính phủ quan tâm, chỉ đạo Bộ Kế hoạch và Đầu tư thực hiện các nhiệm vụ phê duyệt tích hợp, kết nối với Cổng dịch vụ công của địa phương để địa phương có thể tích hợp, kết nối thông suốt với Cổng dịch vụ công Quốc gia đảm bảo đúng thời gian quy định.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện DVCTT mức độ 3, 4 quý 3 năm 2020 của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang, Sở Thông tin và Truyền thông trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các sở, ban, ngành (có trong phụ lục);
- UBND các huyện, thành phố;
- Ban Giám đốc Sở (báo cáo);
- Lưu: VT, CNTT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Hiến