

Số: /BC-STTTT

Hà Nam, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO

Đánh giá tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP

Thực hiện sự chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 3148/VPUB-HCCKSTT ngày 25/8/2023 của Văn phòng UBND tỉnh về việc báo cáo đánh giá tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP;

Căn cứ Công văn số 6462/VPCP-KSTT ngày 22/8/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc báo cáo đánh giá tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP,

Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa (BPMC)

- Kết quả triển khai quy trình số hóa đến BPMC các cấp và các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC:

Sở Thông tin và Truyền thông trình UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam tại Tờ trình số 58/TTr-STTTT ngày 11/8/2023 (thay thế Quyết định số 30/2019/QĐ-UBND ngày 30/8/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam).

Hiện nay đã triển khai Kho dữ liệu hồ sơ TTHC để tích hợp, lưu trữ và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

Duy trì hoạt động hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam, tiếp tục cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia; đảm bảo cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện lên toàn trình, tạo điều kiện thuận lợi phục vụ người dân và doanh nghiệp sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp.

- Việc nâng cấp hoàn thiện hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin:

Đã chỉ đạo, đơn đốc và phối hợp với VNPT Hà Nam (*đơn vị cho thuê dịch vụ dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam*) triển khai kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam với Kho quản

lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và bảo đảm hạ tầng để tổ chức, cá nhân có thể khai thác các tài liệu đã tích hợp, cung cấp trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia thông suốt, liên tục.

Hoàn thành kết nối chính thức từ **ngày 01/8/2023** theo tài liệu hướng dẫn tích hợp, khai thác tài liệu điện tử giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia của Văn phòng Chính phủ.

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC:

Tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 346/KH-UBND ngày 05/02/2021 số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Nam

Cấp chứng thư số cho 100% cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan chuyên môn thuộc các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trực tiếp liên quan đến số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

Thực hiện tích hợp chữ ký số từ xa (Smart CA) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam để người dân và doanh nghiệp có thể thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

Các cơ quan, đơn vị đã thực hiện được số hóa một phần. Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục tham mưu UBND tỉnh để thực hiện số hóa, lưu trữ và tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực trên địa bàn tỉnh.

Tính từ ngày 01/01/2023 đến 31/8/2023, cấp sở: Số hồ sơ đã được số hóa/tổng số hồ sơ tiếp nhận: 17.405/38.399 hồ sơ; số hồ sơ đã được giải quyết/tổng số hồ sơ tiếp nhận: 37.544/38.399 hồ sơ; cấp huyện: số hồ sơ đã được số hóa/tổng số hồ sơ tiếp nhận: 71.936/95.255 hồ sơ; số hồ sơ đã được giải quyết/tổng số hồ sơ tiếp nhận: 94.697/95.255 hồ sơ.

2. Về đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam cơ bản đáp ứng các nhóm chức năng theo yêu cầu; được Bộ Công an tổ chức đánh giá an toàn thông tin: Đạt yêu cầu để tham gia kết nối khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và đã được kết nối, khai thác chính thức cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư từ ngày 16/11/2022.

Đã triển khai thí điểm 02 dịch vụ công liên thông (Liên thông đăng ký khai sinh; đăng ký thường trú; cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi; Liên thông đăng ký khai tử; xóa đăng ký thường trú; trợ cấp mai táng phí) từ ngày 21/11/2022. Hoàn thành kết nối chính thức quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm TTHC thiết yếu tại Đề án 06 từ ngày 15/5/2023.

Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam với: Phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu đất đai; Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp; Hệ thống Dịch vụ công thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện được bán, cho thuê mua thông qua Nền tảng chia sẻ dữ liệu quốc gia; Hệ thống dịch vụ công lĩnh vực đường bộ; phần mềm Đăng ký, giải quyết chính sách

trợ giúp xã hội trực tuyến.

Tính đến hết tháng 8, số TTHC sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành trong quá trình giải quyết TTHC trên tổng số TTHC theo từng cấp như sau: Cấp sở 1.416 TTHC; cấp huyện 204 TTHC; cấp xã 115 TTHC. Số lượng hồ sơ TTHC đã khai thác dữ liệu dân cư phục vụ định danh và xác thực điện tử, cắt giảm giấy tờ cá nhân như sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy, xác nhận cư trú: 21.678 hồ sơ.

3. Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam cung cấp tất cả các dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình. Tích hợp trên 70% dịch vụ công trực tuyến lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam hiện nay cập nhật đầy đủ các TTHC của tỉnh; công khai toàn bộ quy trình giải quyết TTHC, kết quả giải quyết TTHC.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam cung cấp tổng số 1.720 bộ TTHC. Trong đó: 1.029 dịch vụ trực tuyến toàn trình; 680 dịch vụ công trực tuyến một phần và 11 dịch vụ công khác. Tổng số hồ sơ được tiếp nhận và cập nhật vào hệ thống 08 tháng (tính từ 01/01/2023 đến 31/8/2023): 133.954 bộ; giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,5%; có 117.150 bộ hồ sơ trực tuyến, đạt 87,46%; tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 99%.

4. Về nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của BPMC

Thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, ngày 16/11/2022, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2138/QĐ-UBND phê duyệt Đề án thí điểm thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay công chức, viên chức của một số sở, ban, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công - Kiểm soát TTHC tỉnh Hà Nam. Thời gian thực hiện thí điểm từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/6/2023.

Trên cơ sở nhiệm vụ được giao, đề sẵn sàng chuyển giao nhiệm vụ cho Bưu điện tỉnh từ ngày 01/01/2023 theo Quyết định đã được phê duyệt nêu trên, Sở Thông tin và Truyền thông đã chủ trì xây dựng phương án tổ chức thực hiện việc thí điểm chuyển giao với 06 cơ quan thực hiện thí điểm.

Sở Thông tin và Truyền thông đã chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Bưu điện tỉnh, các cơ quan liên quan tham mưu triển khai tổ chức tập huấn cho nhân viên Bưu điện tỉnh trong việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo từng lĩnh vực của các cơ quan thực hiện thí điểm từ ngày 08/12/2022 - 29/12/2022 (Công văn số 1430/STTTT-BCVTCNTT ngày 04/12/2022); tổ chức triển khai thực hiện thực hiện chuyển giao nhiệm vụ cho nhân viên của Bưu điện tỉnh tại Trung tâm

Phục vụ hành chính công - Kiểm soát TTHC tỉnh (Công văn số 1549/STTTT-BCVTCNTT ngày 28/12/2022); ký hợp đồng với Bưu điện tỉnh về việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay công chức, viên chức của một số sở, ban, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công - Kiểm soát TTHC tỉnh Hà Nam. Thời gian thực hiện: Từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/6/2023.

Trong 06 tháng thí điểm, nhân viên bưu điện đã thay công chức, viên chức của 06 cơ quan tiếp nhận 814 hồ sơ, trong đó có 764 hồ sơ trực tuyến (100% hồ sơ trực tuyến), 50 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang. Số lượng hồ sơ đã giải quyết 782 hồ sơ, trong đó số hồ sơ giải quyết trước hạn là 717 hồ sơ, số hồ sơ giải quyết đúng hạn 55 hồ sơ, số hồ sơ giải quyết quá hạn là 10 hồ sơ. Số lượng hồ sơ đang giải quyết là 32 hồ sơ. Chi phí thực hiện Đề án thí điểm trong 06 tháng (từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/6/2023): **90.658.646** đồng (*Chín mươi triệu sáu trăm năm mươi tám ngàn sáu trăm bốn mươi sáu đồng*).

Ngày 06/7/2023, tại Phòng họp Bưu điện tỉnh, đồng chí Nguyễn Đức Vượng - Tỉnh ủy viên - Phó Chủ tịch UBND tỉnh đã chủ trì Hội nghị nghị sơ kết Đề án thí điểm thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC. Dự Hội nghị có hội nghị có lãnh đạo: Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công - Kiểm soát TTHC, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Nội vụ, Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài chính, Bưu điện tỉnh...

Sau khi nghe Báo cáo Kết quả triển khai thực hiện Đề án thí điểm thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; các ý kiến phát biểu và tham luận tại Hội nghị, Phó Chủ tịch UBND tỉnh đồng ý cho chủ trương tiếp tục triển khai thực hiện Đề án thí điểm, tăng thêm thời gian thí điểm: 06 tháng, từ ngày 01/7/2023 đến 31/12/2023.

Tính từ ngày 01/01/2023 đến hết 31/8/2023, nhân viên bưu điện đã thay công chức, viên chức của 06 cơ quan tiếp nhận 1.1724 hồ sơ, trong đó có 1.139 hồ sơ trực tuyến (100% hồ sơ trực tuyến), 67 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang. Số lượng hồ sơ đã giải quyết 1.140 hồ sơ, trong đó số hồ sơ giải quyết trước hạn là 998 hồ sơ, số hồ sơ giải quyết đúng hạn 127 hồ sơ, số hồ sơ giải quyết quá hạn là 15 hồ sơ. Số lượng hồ sơ đang giải quyết là 32 hồ sơ.

5. Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới

- Dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam được tích hợp, đồng bộ thường xuyên, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ đánh giá theo thời gian thực trên Hệ thống đánh giá chất lượng quản trị công trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công và Hệ thống thu thập, đánh giá mức độ sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến.

- Sở Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam (VNPT Hà Nam) triển khai:

+ Thực hiện thiết kế, xây dựng và tích hợp được trên 200 biểu mẫu điện tử (eform) theo mẫu đơn cho các dịch vụ công trực tuyến, hiện tại đã hoàn thiện eform của 04 dịch vụ công (Đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, đăng ký khai tử và đăng ký lý lịch tư pháp) thuộc lĩnh vực Tư pháp;

+ Kết nối với: Hệ thống đăng ký thông tin và Quản lý hộ tịch, Hệ thống dữ liệu về Lý lịch tư pháp của Bộ Tư pháp, cơ sở dữ liệu Bảo hiểm xã hội, Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến;

+ Tích hợp chữ ký số (USB Token, Sim PKI, Smart CA) và hướng dẫn các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng chữ ký số trong quá trình giải quyết, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến;

+ Chỉnh sửa, nâng cấp để hiển thị đủ và khai thác đủ 20 trường thông tin đã được chia sẻ từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Có sự quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh, Ban Chỉ đạo về Chuyển đổi số tỉnh; sự nỗ lực của các cấp, các ngành trong tỉnh.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam đã được các cơ quan cập nhật cơ bản đầy đủ các dịch vụ công và hồ sơ thực hiện. Duy trì hoạt động hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam, tiếp tục cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia; đảm bảo cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện lên toàn trình, tạo điều kiện thuận lợi phục vụ người dân và doanh nghiệp sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp.

- Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đã thực hiện đồng bộ tài khoản của tổ chức, cá nhân với tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu của tổ chức, cá nhân.

- Hợp nhất Cổng Dịch vụ công tỉnh với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh để tạo lập hệ thống thông tin giải quyết TTCH thống nhất, liên thông giữa các cấp chính quyền từ cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

- Tích hợp chức năng ký số điện tử (USB Token, sim CA của VNPT và Viettel) vào Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để người dân và cán bộ có thể thực hiện ký số vào hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Một số TTHC chưa được chuẩn hóa giữa TTHC của tỉnh với TTHC của bộ, ngành trung ương.

- Đến nay, Bộ Tài chính, Bộ Thông tin và Truyền thông chưa có văn bản quy định về giá, đơn giá cung cấp dịch vụ đối với việc thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn,

tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, do vậy tỉnh chưa có cơ sở để xây dựng được mức giá, đơn giá phù hợp để thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong phương án thí điểm thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay công chức, viên chức của một số sở, ban, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công - Kiểm soát TTHC tỉnh.

III. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ

Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị UBND tỉnh:

- Tham mưu Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo một số Bộ, ngành liên quan thực hiện hướng dẫn cụ thể về giá, đơn giá đối với việc thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

- Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành cập nhật, bổ sung đầy đủ mã danh mục kết quả giải quyết TTHC.

- Ban hành văn bản hướng dẫn về tổ chức mô hình thực hiện tiếp nhận, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Tham mưu Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Tài chính, Bảo hiểm xã hội Việt Nam và một số Bộ, ngành liên quan hướng dẫn việc triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với TTHC về hộ tịch, cư trú, quản lý xuất nhập cảnh, bảo hiểm xã hội, thuế cũng như các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương.

- Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành thực hiện chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC đảm bảo đủ điều kiện đưa lên dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Đề xuất được hỗ trợ kinh phí, kỹ thuật trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại Quyết định số 468/QĐ-TTg.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Đức Cường