

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện

Thực hiện Văn bản số 955/UBND-NC1 ngày 08/3/2023 của UBND tỉnh về việc giao tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC; Ủy ban nhân dân huyện Lộc Hà báo cáo như sau:

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả thực hiện

Việc xây dựng, ban hành và triển khai thực hiện các kế hoạch về cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: UBND huyện đã ban hành Quyết định số 188/QĐ-UBND ngày 16/01/2023 quyết định Về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Lộc Hà năm 2023; Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 03/3/2023 về kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện để tổ chức thực hiện đảm bảo kịp thời, hiệu quả và đúng quy định; Công văn số 350/UBND-VP ngày 08/3/2023 về việc rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết;...

Việc khắc phục các tồn tại, hạn chế sau kiểm tra, thanh tra, giám sát và thẩm định chỉ số CCHC: UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 16/KH-UBND, ngày 16/02/2022 về khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính năm 2022, giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện Chỉ số CCHC của huyện năm 2022. Xác định nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện các Chỉ số thành phần, góp phần nâng cao chất lượng công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, các ngành, của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công tác CCHC nói chung và chỉ số CCHC của huyện nói riêng; phấn đấu Chỉ số CCHC năm 2023 của huyện xếp hạng ở vị trí cao hơn năm 2022 và tiếp tục cải thiện, nâng cao vị trí xếp hạng qua các năm tiếp theo.

Thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính Phủ, Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 25/02/2022 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về triển khai thực hiện 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” (gọi tắt là Đề án 06/CP). Công an huyện Lộc Hà đã tham mưu UBND huyện Lộc Hà ban hành Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 21/03/2022 về triển khai thực hiện Đề án 06/CP, Quyết định số 1523/QĐ-UBND

ngày 21/03/2022 về thành lập Tổ Công tác và Tổ giúp việc Đề án 06/CP và Quyết định số 1892/QĐ-UBND ngày 05/04/2022 về kiện toàn Tổ Công tác và Tổ giúp việc Đề án 06/CP, đồng thời chỉ đạo thành lập 12 Tổ Công tác triển khai thực hiện Đề án 06 tại 12 xã, thị trấn và 92 Tổ Công tác tại 92 thôn, tổ dân phố. Sau một năm triển khai thực hiện Đề án 06/CP, Công an huyện Lộc Hà với vai trò là Cơ quan thường trực của Tổ Công tác đã bám sát các chỉ đạo của Chính phủ và UBND tỉnh, thực hiện tham mưu cho UBND chỉ đạo các ban ngành trong thực hiện các nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, trên thực tế, việc nhận thức về Đề án 06 của các ban, ngành khác còn rất yếu, xem việc thực hiện triển khai Đề án 06 là của ngành Công an, do vậy, việc thực hiện xuyên suốt trong triển khai Đề án có nhiều vướng mắc.

2. Khó khăn, vướng mắc

a) Đối với Đề án 06

Lực lượng Công an huyện và Công an xã là Cơ quan thường trực của Tổ công tác Đề án 06 cấp huyện, xã. Thường xuyên bám sát các nhiệm vụ được giao, chỉ đạo theo ngành dọc các nhiệm vụ nằm trong chức năng nhiệm vụ của mình để thực hiện kịp thời các chỉ đạo của cấp trên. Đối với các nhiệm vụ của các ban, ngành khác trong thực hiện Đề án 06, Lực lượng Công an đã tham mưu các văn bản chỉ đạo thường xuyên đối với Chủ tịch UBND các cấp (Tổ trưởng Tổ công tác), tuy nhiên bộ phận Văn phòng UBND&HĐND thường xuyên chậm trễ trong việc trình kí, ban hành các văn bản, do đó các nội dung triển khai thường bị chậm trễ, ảnh hưởng tới kết quả các nội dung, nhiệm vụ được giao.

Trong năm 2022, đại đa số Cán bộ, Công nhân viên chức của các ban, ngành, đoàn thể nhận thức còn kém về Đề án 06. Một số chỉ suy nghĩ công tác triển khai Đề án 06 là của Lực lượng Công an nên không quan tâm đến các nhiệm vụ được giao. Gây nhiều ảnh hưởng, khó khăn trong thực hiện các nhiệm vụ.

Đối với Tổ công tác Đề án 06 cấp xã, trong năm 2022, xã Ích Hậu có liên quan đến vấn đề kỉ luật, cách chức Đảng đối với đồng chí Chủ tịch UBND xã, do vậy việc điều hành tại Tổ công tác Đề án 06 xã Ích Hậu là rất yếu kém. Bên cạnh đó, đồng chí Trưởng Công an xã Ích Hậu thiếu quyết liệt trong việc triển khai, thực hiện các nhiệm vụ, tham mưu không kịp thời, xử lý các phần việc không đúng theo chỉ đạo.

Đầu năm 2023, việc nhận thức của các Cấp ủy Đảng, Chính quyền địa phương có nhiều chuyển biến rõ rệt. Đồng chí Chủ tịch UBND cấp xã đã chỉ đạo quyết liệt hơn, yêu cầu sự tham gia đồng bộ của cả Hệ thống chính trị cơ sở. Do vậy, bước đầu đã có nhiều kết quả có chuyển biến tích cực, mặc dù chưa thực sự cao.

Ngoài ra, Đề án 06 đã triển khai nhưng mới chỉ thực hiện tập huấn vào ngày 31/5/2022, tuy nhiên mức độ tập huấn chưa chuyên sâu về đề án nên việc tiếp cận và triển khai cũng như cách thức thực hiện còn gặp nhiều khó khăn, chưa hiệu quả.

Cài đặt ứng dụng VNeID thường xuyên bị lỗi, rất khó khăn trong việc quét, nhận diện khuôn mặt. Ứng dụng VNeID hiện nay đã tích hợp các giấy tờ của công

dân, tuy nhiên lại chưa hiển thị hết thông tin các loại giấy tờ, dẫn đến chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng của người dân.

Các hồ sơ giấy tờ cần có của dịch vụ công trực tuyến vẫn còn rất nhiều và gây khó khăn cho người dân khi người dân vừa phải kê khai điện tử, vừa phải viết bản giấy và đính kèm lên hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; phần mềm chưa đồng bộ, người dân phải đăng nhập nhiều lần.

Hồ sơ sau khi tiếp nhận qua DVC mất nhiều thời gian mới tiếp nhận trên hệ thống CS DLQG về dân cư; hệ thống DVC thường xuyên bị lỗi, đặc biệt là khi đã đính kèm tài liệu tuy nhiên khi tiếp nhận trên hệ thống CS DLQG về dân cư lại không có tài liệu kèm theo; nhiều hồ sơ đã trả kết quả tuy nhiên lỗi hệ thống dẫn đến công dân không nhận được kết quả. Thông thường, một công dân đến thực hiện thủ tục hành chính có thể nhận kết quả ngay trong ngày, tuy nhiên để thông qua DVC, có nhiều trường hợp hồ sơ không gửi được, thời gian đẩy hồ sơ chậm, dẫn tới việc Công dân bức xúc trong việc giải quyết của Cơ quan chức năng. Liệu DVC có thực sự đáp ứng được người dân là trọng tâm.

Hệ thống máy tính, thiết bị thường xuyên gặp lỗi, hỏng hóc, phần mềm định danh điện tử VNeID thường xuyên gặp lỗi, mất nhiều thời gian công dân phải chờ đợi.

Mạng truyền dữ liệu hiện không ổn định dẫn đến việc thực hiện công tác xử lý hồ sơ cho công dân đôi lúc còn chưa kịp thời, đúng thời hạn, trả lời phiếu xác minh và trao đổi phải thực hiện lại nhiều lần.

Việc liên thông Dữ liệu Quốc gia về Dân cư với các bộ, ban ngành còn chưa thực sự sạch. Các ngành BHXH, Y tế... còn xem trách nhiệm làm sạch dữ liệu của đơn vị mình là thuộc về Cơ quan Công an. Đến nay, nhiều thông tin không được làm sạch, dẫn tới việc thực hiện các thủ tục như Khám chữa bệnh bằng CCCD, cấp Hộ chiếu vắc xin... còn rất nhiều khó khăn.

Từ ngày Nghị định 104/2022/NĐ-CP có hiệu lực, một số thủ tục khi cắt giảm giấy tờ khiến dữ liệu sau khi đồng bộ không đầy đủ (thiếu quê quán, thiếu dân tộc, thiếu CMND cha mẹ...). Nguyên do là Dữ liệu Bộ tư pháp đồng bộ sang chưa đầy đủ, hoặc do lỗi hệ thống chưa thực sự đồng bộ.

Việc sử dụng 07 phương thức khai thác thông tin công dân trên cơ sở dữ liệu còn rất nhiều khó khăn, do việc trang bị các thiết bị còn chưa có hướng dẫn cụ thể từ cấp trên đối với phương thức thứ 2, phương thức thứ 3.

Việc khai thác thông tin công dân thông qua phương thức sử dụng tài khoản hệ thống TTHC và tài khoản DVC Quốc gia còn nhiều khó khăn, thông tin không đầy đủ.

Cấp ủy chính quyền địa phương các ban ngành chưa vào cuộc quyết liệt chủ yếu phụ giao cho lực lượng Công an.

b) Khó khăn, vướng mắc trong triển khai thực hiện cung cấp Dịch vụ công trực tuyến đặc biệt là các TTHC có thành phần hồ sơ là sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, xác nhận thông tin cư trú

Việc thống kê số liệu báo cáo liên quan đến TTHC gặp nhiều khó khăn do trên phần mềm dịch vụ công chưa trích xuất được biểu mẫu cho từng thủ tục hành chính cụ thể mà chỉ trích xuất theo lĩnh vực, vì vậy công tác lấy số liệu phục vụ báo cáo còn đang phải thực hiện dưới dạng thủ công dẫn đến mất nhiều thời gian.

Đối với những thủ tục yêu cầu xuất trình sổ hộ khẩu để xác định thẩm quyền giải quyết, nay bỏ sổ hộ khẩu công dân phải sang công an xin xác nhận cư trú để thay thế. Vì các phương thức khai thác thông tin cư trú khác chưa hoàn thiện. Quá trình tiếp nhận cán bộ tiếp nhận đã thực hiện việc tra cứu thông tin của công dân qua 7 phương thức. Tuy nhiên hiệu quả vẫn chưa cao.

Một số thủ tục hành chính yêu cầu sổ hộ khẩu là thành phần chính nên việc bỏ sổ hộ khẩu cũng gây khó khăn cho cơ quan giải quyết trong việc xác định thông tin nhân thân, nguồn gốc, quê quán, quá trình sinh sống của công dân để giải quyết các yêu cầu.

Hiện nay hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư chưa được đồng bộ đến hệ thống của cơ quan tư pháp, hành chính công nên việc khai thác thông tin công dân của cán bộ tại bộ phận giao dịch một cửa đang gặp khó khăn. Người dân có CCCD nhưng chưa có máy đọc chíp, thiết bị đọc mã QR nên vẫn phải yêu cầu công dân xuất trình giấy xác nhận cư trú.

Thực hiện số hóa gặp nhiều khó khăn do một số ngành dọc và một số lĩnh vực số hóa chưa đồng bộ; Trung tâm Hành chính công không được liên kết, truy xuất dữ liệu được khi tiếp nhận hồ sơ.

Một số giấy tờ pháp lý của cá nhân trong giai đoạn chuyển đổi nên chưa đồng nhất.

Việc tích hợp, kết nối chia sẻ cơ sở dữ liệu các ngành qua phần mềm Dịch vụ công, Hành chính công của Quốc gia, của tỉnh, của huyện chưa hoàn thiện, chưa có hướng dẫn, khai thác, sử dụng và thực hiện có hiệu quả trong quá trình giải quyết TTHC.

Do nhiều nguyên nhân khách quan từ phía người dân, tổ chức, doanh nghiệp đặc biệt là khả năng ứng dụng công nghệ thông tin đối với công dân còn hạn chế; việc người dân sử dụng số điện thoại không chính chủ; phần lớn người dân ở địa phương đều là người già, lớn tuổi nên rất khó ứng dụng công nghệ để thực hiện thủ tục hành chính nên mặc dù đã được tuyên truyền, phổ biến rộng rãi và hướng dẫn thực hiện TTHC được công khai rõ ràng, cụ thể trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, của từng sở, ngành, của cấp huyện, cấp xã, nhưng hồ sơ

thực hiện qua Dịch vụ công trực tuyến toàn trình còn hạn chế, việc thực hiện mất nhiều thời gian, gặp nhiều khó khăn trong quá trình khai thác, sử dụng của người dân; đa phần cán bộ tiếp nhận hướng dẫn trực tiếp nên thời gian giải quyết thủ tục bị đẩy lên so với quy trình tiếp nhận và giải quyết trực tiếp.

3. Kiến nghị, đề xuất

a) Đối với Đề án 06

Bổ sung thiết bị (máy tính, máy in,..)Đề xuất nâng cấp hệ thống đường truyền, hệ thống máy móc phục vụ giải quyết các TTHC thông qua DVC; bảo đảm việc bảo mật, an ninh, an toàn cho hệ thống và dữ liệu.

Nâng cao nhận thức cán bộ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính qua Dịch vụ công, hướng dẫn người dân đăng ký các thủ tục trên Dịch vụ công theo quy trình, thủ tục; bổ sung nguồn nhân lực bảo đảm, bố trí đồng đều theo mật độ dân cư.

Tăng cường và đổi mới việc tuyên truyền Đề án 06 sâu rộng đến Quần chúng nhân dân.

b) Đối với việc cung cấp Dịch vụ công trực tuyến

Đối với các thủ tục hành chính yêu cầu xuất trình sổ hộ khẩu thì nay thay thế bằng Giấy xác nhận cư trú trong quá trình chuyển tiếp. Quá trình hoàn thiện cơ sở dữ liệu dân cư để đồng bộ đến các lĩnh vực cần đồng thời thực hiện 7 phương thức tra cứu phù hợp với từng nhóm đối tượng.

Đối với các TTHC yêu cầu sổ hộ khẩu, sổ tạm trú là thành phần hồ sơ lưu trữ thì vẫn nên duy trì. Trường hợp SHK bị mất hoặc thu hồi thì cần có giấy xác nhận cư trú hoặc sử dụng giấy thông báo số định danh cá nhân thay thế. Vì đó là ***cần cứ*** để cơ quan giải quyết TTHC có cơ sở giải quyết cho người dân.

Đối với các bộ, ngành có TTHC liên quan đến sổ hộ khẩu cần nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung thành phần ***hồ sơ cần phải cung cấp, cần phải có*** khi yêu cầu giải quyết TTHC để tạo sự thuận lợi cũng như thống nhất trên cả nước.

Cần sớm hoàn thiện dữ liệu Quốc gia về dân cư toàn quốc để chia sẻ, kết nối với dữ liệu của các ngành, lĩnh vực khác. Đặc biệt là kết nối với dữ liệu Tư pháp, Hành chính công.

Bổ sung các thiết bị đọc chip, mã QR-code cho đội ngũ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cấp xã để giảm tải việc công dân phải xuất trình giấy xác nhận cư trú.

Tích hợp các phần mềm ngành dọc (Điện lực, Bảo hiểm xã hội, Thuế....) vào cổng thông tin dịch vụ công để quản lý theo quy định; tích hợp đầy đủ các

biểu cần báo cáo theo yêu cầu của UBND tỉnh, các sở ngành lên Phần mềm Dịch vụ công để thuận lợi cho công tác tổng hợp, báo cáo.

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn, UBND huyện báo Lộc Hà cáo Văn phòng UBND tỉnh, xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Việt Cường

ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN LỘC HÀ

Phụ lục 2

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

THỐNG KÊ

Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã
(Kèm theo Báo cáo số 98 /BC-UBND ngày 09/5/2022 của UBND huyện)

TT	Đơn vị	Đã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng/chung	Số lượng CB, CC, VC trực tại Bộ phận một cửa	Số lượng máy tính (để bàn, laptop)	Mạng wifi (có/không)	Số lượng máy scan	Số lượng máy in	Số lượng máy phô tô copy	Ghi chú
Tổng cộng (I+II)		18	52	55	Có	25	43	10	
I	Cấp huyện	1	7	7	Có	3	6	1	
	UBND huyện	Trung tâm Hành chính công huyện	7	7	Có	3	6	1	
II	Cấp xã	17	45	48	Có	22	37	9	
1	UBND Thị Trấn Lộc Hà	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	4	5	Có	2	4	1	
2	UBND xã Thạch Kim	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	2	2	Có	1	2	1	
3	UBND xã Thạch Châu	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	4	5	Có	3	2	1	
4	UBND xã Thạch Mỹ	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	2	3	Có	2	2	1	
5	UBND xã Hộ Độ	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	4	4	Có	2	3	0	

TT	Đơn vị	Đã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng/chung	Số lượng CB, CC, VC trực tại Bộ phận một cửa	Số lượng máy tính (để bàn, laptop)	Mạng wifi (có/không)	Số lượng máy scan	Số lượng máy in	Số lượng máy phô tô copy	Ghi chú
6	UBND xã Mai Phụ	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	7	5	Có	2	5	1	
7	UBND xã Hồng Lộc	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	3	4	Có	2	3	1	
8	UBND xã Thịnh Lộc	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	3	3	Có	1	2	1	
9	UBND xã Bình An	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	2	3	Có	2	3	0	
10	UBND xã Phù Lưu	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	5	5	Có	2	3	1	
11	UBND xã Ích Hậu	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	5	5	Có	2	5	1	
12	UBND xã Tân Lộc	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả riêng	4	4	Có	1	3	1	

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN