

BÁO CÁO

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

Kính gửi: Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ

Thực hiện Công văn số 05/BCĐCCHC ngày 03 tháng 3 năm 2023 của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ về báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum báo cáo tình hình thực hiện trên địa bàn tỉnh với nội dung cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

- Thực hiện Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Công văn số 150/UBND-TTHCC ngày 18 tháng 01 năm 2023 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ. Trong đó đã chỉ đạo Kiểm tra, rà soát và lập danh mục các thủ tục hành chính có yêu cầu nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, cấu hình trên hệ thống; Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, cá nhân được giao trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phải khai thác, sử dụng thông tin về cư trú của công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

- Thực hiện Công điện số 90/CĐ-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ chấn chỉnh thực hiện quy định liên quan đến bỏ sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy, Ủy ban nhân dân tỉnh cũng đã ban hành Công văn số 548/UBND-NC ngày 04 tháng 3 năm 2023 về việc triển khai thực hiện quy định liên quan đến bỏ sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy trên địa bàn tỉnh.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại tỉnh

a) Tổng số thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện trên địa bàn toàn tỉnh

Tổng số TTHC thực hiện trên địa bàn toàn tỉnh hiện nay là 1.752 thủ tục chưa bao gồm số thủ tục của cơ quan ngành dọc đứng chân trên địa bàn tỉnh (Trong đó, cấp tỉnh: 1.412 thủ tục; cấp huyện: 215 thủ tục; cấp xã: 100 thủ tục và 25 thủ tục chung 3 cấp).

b) Số TTHC có yêu cầu thành phần hồ sơ là sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, giấy xác nhận thông tin cư trú

Tổng số TTHC có yêu cầu thành phần hồ sơ là sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, giấy xác nhận thông tin cư trú trên địa bàn tỉnh hiện nay là:

Qua rà soát, hiện nay có 61 TTHC trên địa bàn thành tỉnh có yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy (bao gồm: 19 TTHC cấp tỉnh; 19 TTHC cấp huyện và 18 TTHC cấp xã).

c) Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC năm 2022 và quý I năm 2023

Trong năm 2022, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 346.582 hồ sơ, trong đó có 37.664 hồ sơ trực tuyến, đã giải quyết 340.112 hồ sơ (*336.023 hồ sơ đúng hạn và sớm hạn, 4.089 hồ sơ trễ hạn*).

Trong quý I năm 2023, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 56.039 hồ sơ trong đó có 12.516 hồ sơ trực tuyến, đã giải quyết **48.249** hồ sơ (*47.269 hồ sơ đúng và sớm hạn; 980 hồ sơ trễ hạn, chủ yếu là do thao tác kết thúc không kịp thời so với bản giấy*); 6.539 hồ sơ đang giải quyết.

d) Tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC có yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú và tình hình cung cấp dịch vụ công tại địa phương

Từ khi Luật Cư trú có hiệu lực, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã cơ bản thực hiện nghiêm việc thực hiện không yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú và các loại giấy tờ xác minh nơi cư trú của công dân khi thực hiện TTHC. Công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC có yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy tại các đơn vị, địa phương được thực hiện đảm bảo theo đúng trình tự, thời gian quy định, chưa nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân trên địa bàn liên quan đến các nội dung về việc Bộ phận Một cửa hoặc cơ quan giải quyết có yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, giấy xác nhận thông tin cư trú.

đ) Khó khăn, vướng mắc liên quan đến tình hình tiếp nhận và giải TTHC có yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy, đặc biệt tại cấp huyện, cấp xã.

- Một số bộ, ngành chưa ban hành Quyết định công bố sửa đổi, bổ sung các TTHC có yêu cầu công dân nộp bản sao hoặc xuất trình giấy tờ chứng minh về nơi cư trú; chưa có các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn việc thực hiện giải quyết TTHC có yêu cầu các thông tin không nằm trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư dẫn đến triển khai thực hiện chưa thống nhất theo quy định của pháp luật. Do đó, cán bộ tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu TTHC của công dân còn gặp nhiều khó khăn, bất cập.

- Cơ sở dữ liệu về dân cư hiện nay, chỉ thể hiện, chia sẻ và cung cấp được dữ liệu về nhân thân của cá nhân, của hộ gia đình tại thời điểm từ ngày 01 tháng

7 năm 2021 đến nay mà không cung cấp được dữ liệu biến động về Sổ Hộ khẩu, cũng như thông tin về Sổ Hộ khẩu đã được cấp trước ngày 101 tháng 7 năm 2021. Điều này dẫn tới, với những nơi chưa được kết nối, chia sẻ dữ liệu quốc gia về dân cư hoặc trường hợp phải sử dụng thông tin về Sổ Hộ khẩu đã được cấp trước ngày 01 tháng 7 năm 2021 mà người dân đã bị thu hồi Sổ Hộ khẩu, sẽ không đủ thành phần hồ sơ để thực hiện TTHC về đất đai cũng như xác định thời điểm bắt đầu sử dụng đất ổn định.

- Đa số Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã chưa được trang bị thiết bị chuyên dụng để đọc mã chip trên căn cước công dân của công dân. Việc quét mã QR trên căn cước công dân bằng điện thoại cá nhân để tra cứu thông tin cá nhân cũng chỉ hiển thị các trường thông tin cơ bản như: họ tên, ngày tháng năm sinh, nơi đăng ký hộ khẩu thường trú... gây khó khăn trong quá trình xác minh nơi cư trú của công dân để thực hiện thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho công dân khi có yêu cầu.

- Cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, đường truyền internet tại một số địa phương chưa thực sự đáp ứng với yêu cầu dẫn đến đường truyền mạng còn chậm, đôi khi bị tắc nghẽn, đòi hỏi phải nâng cấp, trang bị mới.

- Việc tra cứu thông tin của công dân trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư đã được triển khai thực hiện, tuy nhiên một số thông tin chưa kịp thời và chính xác, cụ thể:

- + Việc cập nhật tình trạng hôn nhân của công dân còn chưa kịp thời, công dân đã thực hiện việc đăng ký kết hôn tuy nhiên một số trường hợp khi tra cứu thì tình trạng hôn nhân của công dân là chưa kết hôn.

- + Khi thực hiện việc tra cứu thông tin của công dân người đồng bào dân tộc thiểu số là chưa chính xác hoặc không có thông tin (*cụ thể: thông tin của công dân là người dân tộc Ba Na nhưng hiển thị thông tin tra cứu là dân tộc K'Ho hoặc Ê Đê, có trường hợp thông tin dân tộc của công dân chưa hiển thị*) gây khó khăn cho việc giải quyết thủ tục hành chính, nhất là lĩnh vực hộ tịch.

- Nhiều trường hợp khi làm CCCD gắn chip đang có nơi thường trú ở địa phương này, nhưng sau đó đã chuyển khẩu về địa phương khác và chưa thực hiện cấp lại CCCD gắn chip khác, khi thực hiện các TTHC vẫn sử dụng CCCD gắn chip thể hiện nơi thường trú trước đây dẫn đến khó khăn cho công chức tiếp nhận và giải quyết các TTHC khi xác định thẩm quyền giải quyết.

- Việc công dân có nhiều nơi cư trú khác nhau: Quy định công dân có thể trực tiếp đến cơ quan đăng ký cư trú trong cả nước để đề nghị cấp giấy xác nhận nơi cư trú trong khi hệ thống cơ sở dữ liệu đầy đủ thông tin, quá trình cư trú của công dân chỉ có cơ quan đăng ký cư trú mà công dân đang đăng ký thường trú tra cứu được. Thời hạn cấp giấy Xác nhận nơi cư trú là 03 ngày. Vậy việc cơ quan tiếp nhận yêu cầu của công dân khi phải gửi văn bản xác minh thông tin với cơ quan nơi đăng ký thường trú hiện tại của công dân là không đủ thời gian, gây khó khăn cho cả cán bộ xác minh và gây mất thời gian cho người dân. Bên

cạnh đó, để xác minh được nơi cư trú trong các khoảng thời gian khác nhau của công dân, tàng thư tại Công an thành phố không thể hiện thông tin, quá trình xác minh thông tin gây khó khăn và mất thời gian cho cán bộ và cả người dân.

- *Thủ tục khai tử*: Đối với trường hợp công dân chết đã lâu (*Ví dụ: chết năm 1998 hoặc 2003...*) nhưng công dân chưa đăng ký khai tử mà đã được xóa khẩu, hoặc bỏ tên ra khỏi hộ khẩu khi chuyển nơi cư trú....Tuy nhiên, nay thân nhân yêu cầu đăng ký khai tử quá hạn cho những người này, nhưng trong cơ sở dữ liệu công dân lại không có thông tin nên Ủy ban nhân dân cấp xã gặp khó khăn trong việc xác định thẩm quyền đăng ký khai tử cho công dân vì theo quy định của Luật Hộ tịch thì nơi cư trú cuối cùng trước khi chết sẽ đăng ký khai tử.

- Theo pháp luật chuyên ngành (Luật Hộ tịch và các văn bản hướng dẫn) thì đối với một số thủ tục hành chính: Đăng ký kết hôn, Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân quy định như sau:

+ *Đối với thủ tục đăng ký kết hôn*: Phải xác minh tình trạng hôn nhân của công dân từ năm 18 tuổi đối với nữ và từ 20 tuổi đối với nam cho đến tại thời điểm yêu cầu đăng ký kết hôn. Tuy nhiên, dữ liệu Công an cung cấp không có thông tin cụ thể thời gian cư trú, nơi cư trú trước khi chuyển đến địa phương của công dân nên Ủy ban nhân dân cấp xã khó xác định được thời gian cũng như nơi cư trú trước khi chuyển đến địa phương nên việc xác minh tình trạng hôn nhân của công dân gặp rất nhiều khó khăn. Trường hợp xác định sai thời gian hoặc nơi cư trú trước đây rất dễ dẫn đến đăng ký kết hôn trái pháp luật (*một người có hai vợ hoặc hai chồng...*)

+ *Đối với thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân*: Phải xác minh tình trạng hôn nhân của công dân từ năm 18 tuổi đối với nữ và từ 20 tuổi đối với nam cho đến tại thời điểm công dân yêu cầu. Thẩm quyền xác nhận tình trạng hôn nhân được thực hiện theo nơi đăng ký thường trú của công dân, thời gian xác minh phụ thuộc vào thời gian cư trú tại địa phương. Trường hợp công dân qua nhiều nơi thường trú, thì phải xác minh tình trạng hôn nhân từng nơi đã thường trú. Tuy nhiên, khi tra cứu thông tin công dân trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư lại không thể hiện lịch sử cư trú của công dân, nên Ủy ban nhân dân cấp xã khó xác định được thẩm quyền cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và cũng thời gian cần xác minh tình trạng hôn nhân của công dân, dễ dẫn đến xác nhận bị sai thẩm quyền. Một số trường hợp, công dân đã chuyển khẩu đi nơi khác, đã đăng ký kết hôn, nay công dân quay lại yêu cầu xác nhận tình trạng hôn nhân thời gian cư trú tại địa phương. Theo dữ liệu của công dân hiện nay, thì Ủy ban nhân dân cấp xã không xác định được công dân có đăng ký thường trú tại địa phương hay không, thời gian cư trú là bao lâu để giải quyết cho công dân.

2. Tình hình triển khai, những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai Đề án 06 về "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"

a) Tình hình triển khai

- Thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum đã ban hành Kế hoạch số 509/KH-UBND ngày 24 tháng 02 năm 2022 về triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Phát triển ứng dụng về dữ liệu 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 trên địa bàn tỉnh Kon Tum. Trong đó Công an tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan thường trực, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban ngành, địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Căn cứ Kế hoạch số 509/KH-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ngành, địa phương đã ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ. Các địa phương đã thành lập Tổ Công tác triển khai Đề án 06 cấp huyện, cấp xã, cấp thôn (tổ) và đi vào hoạt động.

- Triển khai đảm bảo 25 dịch vụ công thiết yếu phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh. Trong đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2022 về giao chỉ tiêu cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính năm 2022.

- Ban hành Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 24 tháng 02 năm 2022 thành lập Tổ Công tác triển khai Đề án 06 cấp tỉnh gồm 20 đồng chí, trong đó, đồng chí Chủ tịch UBND tỉnh làm Tổ trưởng.

- Căn cứ chỉ đạo, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Công an, Tổ Công tác triển khai Đề án tỉnh đã ban hành Công văn số 709/TCT ngày 21 tháng 3 năm 2022 chỉ đạo các sở, ban ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tổ chức triển khai hoàn thành các dịch vụ công thiết yếu theo chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị, địa phương. Cụ thể:

+ Bảo hiểm xã hội tỉnh ban hành Công văn số 330/BHXXH-GĐBHT ngày 03 tháng 3 năm 2022, Sở Y tế ban hành Công văn số 1076/SYT-NVYD ngày 04 tháng 3 năm 2022 triển khai thí điểm sử dụng Căn cước công dân (CCCD) gắn chip trong Khám chữa bệnh bảo hiểm y tế cho người dân trên địa bàn tỉnh.

+ Cơ quan thường trực triển khai Đề án 06 tỉnh (*Công an tỉnh*) ban hành Công văn số 809/CAT-PC06 ngày 28 tháng 3 năm 2022 chỉ đạo lực lượng Công an cấp huyện, cấp xã tham mưu Ủy ban nhân dân các cấp thành lập Tổ Công tác triển khai thực hiện Đề án 06. Hiện nay, 10/10 đơn vị cấp huyện; 102/102 đơn vị cấp xã; 754/754 thôn, tổ đã thành lập Tổ Công tác triển khai Đề án các cấp và đi vào hoạt động.

+ Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 3037/UBND-NC ngày 14 tháng 9 năm 2022 về việc phối hợp triển khai thi hành Luật Cư trú năm 2020 trên địa bàn tỉnh. Trong đó, đã chỉ đạo các sở, ban ngành, Ủy ban

nhân dân các huyện, thành phố căn cứ thông tin trên thẻ CCCD gắn chip điện tử, Sổ định danh cá nhân, Giấy xác nhận thông tin về cư trú của công dân trong quá trình giải quyết các TTHC, giao dịch dân sự thay thế cho việc xuất trình Sổ hộ khẩu, Sổ tạm trú, tạo điều kiện thuận lợi để người dân giải quyết các TTHC và giao dịch dân sự một cách nhanh chóng, thuận tiện.

Ngoài ra, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành một số văn bản khác có liên quan¹.

- Ban hành Kế hoạch số 164/KH-TCT ngày 10 tháng 02 năm 2023 về kiểm tra, khảo sát việc sử dụng các phương thức khai thác, sử dụng thông tin công dân thay thế việc xuất trình Sổ hộ khẩu, Sổ tạm trú phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công. Chỉ đạo triển khai việc rà soát, thực hiện chi trả trợ cấp không dùng tiền mặt cho đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội; số hóa hộ tịch trên nền Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên địa bàn tỉnh²; ban hành Kế hoạch số 325/KH-TCT ngày 10 tháng 02 năm 2023 triển khai thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh năm 2023.

- Ban hành Văn bản triển khai Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23 tháng 02 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục đẩy mạnh triển khai 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.

b) Khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện

- Công tác triển khai thực hiện Đề án 06 là một công tác lớn, đòi hỏi phải có sự chung tay vào cuộc của cả hệ thống chính trị. Tuy nhiên, đến nay đa phần công tác tham mưu triển khai, hướng dẫn được mặc định do lực lượng Công an thực hiện. Bên cạnh đó các sở, ngành, địa phương chưa thực sự quyết liệt trong chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị chức năng triển khai thực hiện Đề án 06. Nhất là chưa thực hiện đúng chế độ báo cáo về kết quả thực hiện của các sở, ngành, địa phương gây khó khăn trong việc theo dõi tiến độ triển khai thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh.

- Tổ Công tác cấp huyện chưa phát huy hết tinh thần, trách nhiệm trong việc chỉ đạo, hướng dẫn các thành viên Tổ Công tác cấp xã, Tổ Công tác thôn, tổ

¹ Công văn số 2543/UBND-NC, ngày 05/8/2022 báo cáo đề xuất nhu cầu kinh phí theo quy chuẩn 1.0 và nhu cầu kinh phí triển khai Đề án 06 trên địa bàn tỉnh; Công văn số 2208/UBND-NC, ngày 12/7/2022 chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tham gia góp ý hồ sơ dự án Luật Căn cước công dân (sửa đổi); Công văn số 2222/UBND-KGVX, ngày 13/7/2022 triển khai kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại phiên họp thứ 2 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số; Công văn số 2336/UBND-NC, ngày 21/7/2022 chỉ đạo các sở, ngành, địa phương phối hợp thực hiện việc chuẩn hóa và làm sạch dữ liệu trẻ em thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh Kon Tum; Công văn số 2360/UBND-TTHCC, ngày 22/7/2022 triển khai Công văn số 3768/BTNMT-VP ngày 01/7/2022 của Bộ Tài nguyên và Môi trường về kết nối, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến sử dụng xác thực, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Công văn số 3037/UBND-NC ngày 14/9/2022 về việc phối hợp triển khai thi hành Luật Cư trú năm 2020 trên địa bàn tỉnh. Trong đó nêu rõ các phương thức sử dụng thông tin công dân thay thế cho việc xuất trình Sổ hộ khẩu, Sổ tạm trú khi thực hiện các thủ tục hành chính, giao dịch dân sự; Công văn số 3636/UBND-TTHCC ngày 27/10/2022 về việc triển khai sử dụng tài khoản định danh điện tử; Công văn số 3866/UBND-NC ngày 14/11/2022 triển khai thực hiện Công văn số 6935/VPCP-KSTT ngày 14/10/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai thực hiện Đề án 06; Công văn số 4104/UBND-NC ngày 02/12/2022 về việc triển khai Dịch vụ công trực tuyến về đổi Giấy phép lái xe.

² Công văn số 292/UBND-KGVX ngày 06/02/2023 của UBND tỉnh Kon Tum về việc rà soát, tham mưu triển khai thực hiện chi trả trợ cấp không dùng tiền mặt cho đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội. Công văn số 300/UBND-NC ngày 06/02/2023 của UBND tỉnh Kon Tum về triển khai số hóa hộ tịch trên nền Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên địa bàn tỉnh.

dân phổ thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân về nội dung, tầm quan trọng của Đề án 06; người dân chưa thấy được lợi ích khi thực hiện các thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công, chưa thấy được lợi ích khi sử dụng tài khoản Định danh điện tử, thẻ Căn cước công dân gắn chip.

- Đề án 06 là một lĩnh vực mới, đòi hỏi yêu cầu về trình độ công nghệ thông tin tuy nhiên thực tế hiện nay cán bộ trực tiếp thực hiện (cả lực lượng Công an và các ngành khác) trình độ công nghệ thông tin còn hạn chế nhất định nên việc tiếp cận thực hiện và nhất là hướng dẫn người dân còn chưa đáp ứng được yêu cầu công tác.

- Tình trạng người dân sử dụng thuê bao không chính chủ vẫn còn tồn tại, dẫn đến không thể đăng ký tài khoản dịch vụ công để thực hiện các thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công, vẫn phải tiếp nhận hồ sơ trực tiếp. Vẫn còn xảy ra tình trạng nghẽn mạng, không truy cập được hệ thống hoặc truy cập được nhưng bị văng ra khi thực hiện các thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công. Bên cạnh đó chất lượng mạng Internet không ổn định cũng ảnh hưởng không nhỏ đến việc thực hiện các thủ tục hành chính cổng dịch vụ công.

- Hạn chế về kinh phí triển khai thực hiện Đề án, hệ thống trang thiết bị, máy móc chưa được đầu tư, mua sắm dẫn đến công tác tuyên truyền, tổ chức thực hiện chưa đạt kết quả cao.

c) Đề xuất, kiến nghị trong triển khai thực hiện Đề án 06

- Đề nghị các Bộ, ngành có văn bản hướng dẫn địa phương một cách cụ thể việc triển khai thực hiện Đề án (*thống nhất theo chỉ đạo của Trung ương và ngành dọc của các Bộ, ngành*) phù hợp với thực tế của địa phương.

- Thường xuyên tổ chức các cuộc họp trực tuyến với các địa phương để trao đổi, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện Đề án cũng như trao đổi những cách làm hay, sáng tạo giữa các địa phương.

3. Tổng hợp những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc trong triển khai cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là trong thực hiện các thủ tục có yêu cầu thành phần hồ sơ là sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, xác nhận thông tin cư trú; thủ tục hành chính thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử.

a) Thuận lợi:

Thông qua dịch vụ công trực tuyến tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ bất kỳ thời gian nào và bất cứ nơi đâu có kết nối internet, có thể giao dịch 24/24h trong ngày, không cần đến trực tiếp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để nộp hồ sơ. Giúp tổ chức, cá nhân có thể giám sát tiến trình hồ sơ của đơn vị mình đang ở cơ quan nào, bộ phận nào, kết quả giải quyết ra sao, để kịp thời sửa đổi bổ sung theo yêu cầu (nếu có); đồng thời đánh giá việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước có đảm bảo thời gian theo quy định và có phát sinh những nhiễu trong quá trình giải quyết hay không. Không mất thời gian

luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ hành chính công về cơ quan chuyên môn, giúp chuyên viên xử lý hồ sơ trên hệ thống nhanh hơn.

Do đó tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại của tổ chức cá nhân và chi phí vận chuyển hồ sơ góp phần nâng cao chất lượng công tác thủ tục cải cách hành chính của đơn vị.

- Khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến người dân, doanh nghiệp được thụ hưởng nhiều lợi ích như: tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại; làm chủ được thời gian nộp hồ sơ; chi phí gián tiếp trong giải quyết TTHC. Ngoài ra, thông qua mạng internet, tổ chức, người dân, doanh nghiệp có thể kiểm tra, giám sát được tình trạng giải quyết hồ sơ, biết được hồ sơ của mình đang ở khâu nào trong quy trình xử lý, ngày gửi, hồ sơ gửi đã đúng chưa, hồ sơ cần bổ sung (nếu thiếu), ngày nhận kết quả... được hiển thị minh bạch rõ ràng.

- Việc thực hiện TTHC hoàn toàn trên môi trường điện tử góp phần tiết kiệm chi phí hành chính, nâng cao trách nhiệm cũng như trình độ kỹ năng công nghệ thông tin của đội ngũ cán bộ công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân; thúc đẩy chuyển đổi số và xây dựng chính quyền số.

b) Khó khăn, vướng mắc:

- Khi tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến phải nộp bằng tài khoản công ty, bắt buộc công ty phải có chữ ký số, nếu công ty không có chữ ký số thì phải chuyển sang hình thức nộp trực tiếp hoặc phải sử dụng tài khoản cá nhân của công ty để nộp.

- Hiện nay các TTHC bắt buộc phải thực hiện số hóa hồ sơ nên những hồ sơ có thành phần phức tạp như quyền đóng tập, bản thiết kế khổ lớn chưa số hóa được để lưu vào kho quản lý dữ liệu điện tử nên không đảm bảo số hóa hết được 100% thành phần hồ sơ.

- Trang thiết bị công nghệ thông tin (CNTT) phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC tại một số đơn vị, địa phương còn thiếu (máy tính, máy Scan), cấu hình thấp nên hiện tại chỉ mới đáp ứng yêu cầu tối thiểu cho công tác số hóa hồ sơ và giải quyết TTHC điện tử của các đơn vị, địa phương.

- Trình độ kỹ năng ứng dụng CNTT của một số cán bộ công chức còn hạn chế, chưa được thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ để làm quen sử dụng thành thạo các hệ thống thông tin chuyên ngành.

- Đa số công dân vẫn chưa quen thao tác ứng dụng CNTT, muốn thực hiện hồ sơ giấy cho dễ làm và được cán bộ tiếp nhận hồ sơ tư vấn, hướng dẫn trực tiếp. Bên cạnh đó, điều kiện thiết bị và trình độ CNTT của một số công dân chưa đáp ứng gây khó khăn trong quá trình thực hiện để sử dụng Dịch vụ công trực tuyến.

- Một số TTHC có biểu mẫu, trình tự thực hiện chưa thật sự đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, gây khó khăn cho người dân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

4. Tình hình, thực trạng kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Bộ ngành và địa phương

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh Kon Tum đã kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp (Bộ Kế hoạch và Đầu tư) tuy nhiên chưa được chia sẻ dữ liệu chi tiết về kiểu tiếp nhận, do đó chỉ có số lượng tổng (*chưa có chi tiết số lượng hồ sơ trực tuyến, trực tiếp*); đã kết nối dịch vụ công trực tuyến Cấp mã số cho đơn vị có quan hệ với ngân sách (Bộ tài chính); đã kết nối với phần mềm Hộ tịch (Bộ Tư pháp) nhưng chưa thực hiện chia sẻ dữ liệu. Hiện nay, đang thực hiện kết nối với Hệ thống trợ giúp xã hội trực tuyến của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội.

Ngoài ra, một số hệ thống của Bộ ngành khác chưa cho chia sẻ kết nối như: phần mềm của Tổng cục đường bộ Việt Nam và phần mềm Đăng kiểm (Cục Đăng kiểm, Bộ Giao thông vận tải),... dẫn đến công chức, viên chức phải thực hiện thao tác tiếp nhận song song trên 02 hệ thống của Bộ ngành và của tỉnh để tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tạo thêm áp lực công việc, đồng thời khó khăn trong công tác theo dõi, tổng hợp, thống kê số liệu giải quyết TTHC.

5. Đề xuất, kiến nghị

a) Về tổ chức tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đã được kết nối với cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia về dân cư; đã được triển khai về kỹ thuật khai thác các dịch vụ do CSDL quốc gia về dân cư chia sẻ. Tuy nhiên, đối với việc hướng dẫn cam kết bảo mật thông tin của Tổ Công tác Đề án 06 Trung ương chỉ hướng dẫn cam kết đối với tổ chức; trong khi người khai thác thông tin trực tiếp là công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa các cấp, có trường hợp là nhân sự hợp đồng, nhân sự không chính thức hoặc các nhân sự thường xuyên thay đổi công việc, hoặc chuyển công tác; do đó rất khó khăn trong việc quy định bảo vệ bí mật thông tin trong quá trình khai thác sử dụng thông tin từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoặc trường hợp xảy ra vi phạm sẽ khó phát hiện xử lý. Đề nghị có quy định, hướng dẫn riêng cho việc khai thác thông tin từ CSDL quốc gia về dân cư trong tiếp nhận TTHC.

b) Về kết nối, chia sẻ dữ liệu trong công việc

- Đề nghị các Bộ, ngành có sử dụng Hệ thống phần mềm riêng, tạo điều kiện cho địa phương được chia sẻ, kết nối dữ liệu đảm bảo theo dõi được trạng thái xử lý hồ sơ trên phần mềm của các Bộ, ngành để giảm áp lực công việc cho Bộ phận Một cửa và công chức tham mưu xử lý hồ sơ TTHC của địa phương.

- Đề nghị Bộ Công an triển khai cập nhật lịch sử cư trú của công dân qua các nơi trên CSDL quốc gia về dân cư, ứng dụng VneID; đồng thời đảm bảo dữ liệu dân cư chính xác và luôn được bổ sung, cập nhật thường xuyên “đúng, đủ, sạch, sống”.

c) Kiến nghị, đề xuất tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC liên quan đến yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp Sổ hộ khẩu, Sổ tạm trú giấy và tình hình cung cấp dịch vụ công tại địa phương

- Để thực hiện việc không sử dụng Sổ hộ khẩu và đồng thời giải quyết thủ tục về đất đai, miễn giảm tiền sử dụng đất cho người dân đúng quy định, đề nghị cơ quan có thẩm quyền sớm sửa đổi các quy định TTHC về đất đai đảm bảo thống nhất với việc bỏ sổ hộ khẩu để khi thực hiện không bị chồng chéo.

- Cần có sự chỉ đạo quyết liệt hơn nữa từ các đơn vị theo hệ thống ngành dọc trong việc phối hợp giải quyết TTHC liên quan đến yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy tại địa phương: Công an, Tư pháp,...

Trên đây là báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum báo cáo Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ xem xét, chỉ đạo./. 

Nơi nhận:

- Như trên (b/c);
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (đ/b);
- Sở Nội vụ (đ/b);
- Lưu: VT, TTHCC.VTH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**




Lê Ngọc Tuấn