

## **BÁO CÁO**

### **Công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 8 năm 2023**

Thực hiện Công văn số 09/UBND-HCC ngày 20 tháng 7 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc thực hiện Công điện số 644/CD-TTg ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp. Ủy ban nhân dân Thành phố đã ban hành Công văn số 924/UBND-HC ngày 05 tháng 9 năm 2023 về việc thực hiện Công điện của Thủ tướng Chính phủ và thực hiện báo cáo tháng về công tác cải cách thủ tục hành chính, các báo cáo khác được giao, kèm theo Đề cương báo cáo đến từng phòng, ban chuyên môn và UBND các xã, phường để thực hiện nghiêm chỉnh việc thực hiện báo cáo đúng thời gian quy định.

Ủy ban nhân dân thành phố Sa Đéc báo cáo công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính trong tháng 8 năm 2023, với những nội dung cụ thể như sau:

#### **I. Đổi mới việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC).**

##### **1. Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.**

- Trong tháng, UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 290/QĐ-UBND-HC ngày 08 tháng 9 năm 2023 về việc ban hành Quy chế phối hợp quản lý việc giao cho Bưu điện đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông. Ngoài ra, để đẩy mạnh thực hiện số hóa, đảm bảo đạt mục tiêu, lộ trình đề ra, UBND Thành phố đã ban hành nhiều văn bản<sup>1</sup> để chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện. Đồng thời, định kỳ hàng tháng, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị để có hướng chỉ đạo, khắc phục kịp thời.

- Đổi mới việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Tăng cường kiểm tra chất lượng hồ sơ được số hóa, đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tái sử dụng

<sup>1</sup> Công văn số 843/UBND-HC ngày 14 tháng 8 năm 2023 của UBND Thành phố về việc tăng cường phối hợp quản lý việc giao Bưu điện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; Công văn số 951/UBND-HC ngày 08 tháng 9 năm 2023 về việc tăng cường số hóa hồ sơ giải quyết TTHC còn hiệu lực.

kết quả số hóa để người dân, doanh nghiệp chỉ cần cung cấp thông tin, giấy tờ một lần trong thực hiện TTHC bảo đảm cắt giảm thực chất TTHC, giấy tờ đến công dân.

- Thực hiện tốt quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp trên địa bàn đảm bảo đúng trình tự, thời gian quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Công khai kịp thời, đầy đủ số lượng, nội dung các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế trên Trang thông tin điện tử Thành phố và xã, phường đúng theo quy định, đề đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện. Định kỳ hàng tháng thống kê đầy đủ những TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc ban hành và thực hiện TTHC một cách hiệu quả.

- Xử lý triệt để, dứt điểm các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 hoặc qua các phương thức khác.

- Ban hành công văn số 931/UBND-HC ngày 05 tháng 9 năm 2023 về việc công bố Danh mục TTHC đáp ứng nhu cầu triển khai, cung cấp Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và Dịch vụ công trực tuyến một phần trong tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp, cụ thể như sau:

+ Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: Cấp huyện có **17** lĩnh vực, **80** dịch vụ công; cấp xã có **10** lĩnh vực, **32** dịch vụ công.

+ Dịch vụ công trực tuyến một phần: Cấp huyện có **16** lĩnh vực, **96** dịch vụ công (*Đất đai liên thông có 23 dịch vụ công*); cấp xã có **11** lĩnh vực, **74** dịch vụ công (*Đất đai liên thông có 23 dịch vụ công*).

## **2. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.**

- Để đảm bảo việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử một cách hiệu quả, UBND Thành phố tiếp tục chỉ đạo Bộ phận một cửa các cấp việc thực hiện, cụ thể như sau:

+ Hướng dẫn người dân cài đặt ứng dụng VNEID (*Công dân số Quốc Gia*). Nhằm hạn chế việc yêu cầu người dân đến thực hiện TTHC cung cấp sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú bằng hình thức hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp đến người dân, song song đó chiếu video hướng dẫn hàng ngày tại màn hình tivi. Hiện nay, đang triển khai bằng hình thức hướng dẫn cài đặt trên màn hình tivi và cán bộ, công chức, nhân viên Bưu điện hướng dẫn người dân cài đặt song song với ứng dụng.

+ Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Nhằm hướng dẫn và cung cấp đến người dân (*Đặc biệt là người cao tuổi*) toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính

đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Hiện nay, đang triển khai bằng hình thức hướng dẫn trên màn hình tivi và cán bộ, công chức, nhân viên Bưu điện hướng dẫn đến từng người dân. Giúp tổ chức, cá nhân thực hiện nhanh chóng các thủ tục hành chính trên môi trường mạng, giảm chi phí đi lại và chi phí phát sinh khi thực hiện các bước trước khi nộp hồ sơ.

- UBND Thành phố trang bị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thành phố một màn hình cảm ứng 32 inch dùng để niêm yết, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức có thể xem trực tiếp tại đây. Nếu cá nhân, tổ chức muốn đọc nhanh hơn thì có thể bấm vào màn hình phần mềm sẽ tự động đọc các hướng dẫn và nghe cách thực hiện thủ tục hành chính và có thể in đơn tự động tại đây.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường An Hòa: Mô hình **“Máy nhận - trả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tự động”** (Gọi tắt là Máy APS) đã được UBND phường tổ chức triển khai tại BPMC, mục đích nhằm hướng đến việc xây dựng **“Công dân số”**, **“Chính quyền điện tử - thông minh - thân thiện - hiện đại”**, xây dựng nền văn hoá hành chính. Qua đó, gắn kết với các hoạt động thực hiện Chuyển đổi số tại địa phương.

Máy APS bước đầu đã giúp người dân tiếp cận gần hơn với các thiết bị thông minh và môi trường mạng qua việc truy cập tra cứu, xem các văn bản được niêm yết trực tuyến; nộp hồ sơ. Đồng thời, nhận kết quả trực tuyến bằng những thao tác đơn giản trên hệ thống máy có kết nối hệ thống mạng (*Có bố trí cán bộ hỗ trợ khi gặp khó khăn trong quá trình thực hiện*). Máy được mở cửa xuyên suốt để phục vụ người dân từ 07 giờ - 17 giờ 30 phút hằng ngày (*Kể cả ngày lễ, thứ Bảy và Chủ nhật*). Ra mắt ngày 16 tháng 8 năm 2023 đến nay, Máy đã tiếp nhận 44 hồ sơ TTHC trực tuyến (*Bao gồm: bảo trợ xã hội (02 hồ sơ), trích lục (01 hồ sơ), xác nhận tình trạng hôn nhân (01 hồ sơ), chứng thực (40 hồ sơ)*).

### **3. Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:**

- Để đảm bảo công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt hiệu quả cao nhất. UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 290/QĐ-UBND-HC ngày 08 tháng 9 năm 2023 về việc ban hành Quy chế phối hợp quản lý việc giao cho Bưu điện đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông; Công văn số 843/UBND-HC ngày 14 tháng 8 năm 2023 của UBND Thành phố về việc tăng cường phối hợp quản lý việc giao Bưu điện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; Công văn số 951/UBND-HC ngày 08 tháng 9 năm 2023 về việc tăng cường số hóa hồ sơ giải quyết TTHC còn hiệu lực. Đã trang bị 03 máy scan A4, 01 máy scan A3 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thành phố và có 09/09 UBND các xã, phường đã trang bị máy scan hồ sơ để đảm bảo việc số hóa hồ sơ đầu vào đạt 100%.

- Chỉ đạo trong triển khai thực hiện công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định. Số hóa hồ sơ giúp việc lưu trữ, tìm kiếm thông tin trên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử được nhanh gọn, thuận tiện.

Hồ sơ tiếp nhận được số hóa đầu vào và kết quả số hóa đầu ra đảm bảo.

- Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện có hiệu quả việc đính kèm hồ sơ kết quả số hóa, ký số trên tất cả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Chỉ đạo công chức phụ trách KSTTHC và Văn thư UBND khi có kết quả trả hồ sơ ra Bộ phận 01 cửa nhưng chưa có ký số hoặc số hóa kết quả thì sẽ tiến hành chuyển trả lại bước ban đầu để các phòng chuyên môn cũng như chuyên viên Văn phòng đính kèm văn bản chuyển trả ra Bộ phận một cửa đúng quy định.

#### **4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Thời gian tính từ ngày 14 tháng 8 năm 2023 đến hết ngày 13 tháng 9 năm 2023):**

##### **- Cấp huyện:**

+ Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 398 hồ sơ. Trong đó, số mới tiếp nhận trong kỳ: 313 hồ sơ (*Trực tuyến: 364 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 34 hồ sơ*); số từ kỳ trước chuyển qua: 85 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 306 hồ sơ (*Trong đó, giải quyết trước hạn: 279 hồ sơ, đúng hạn: 27 hồ sơ, trễ hạn: 00 hồ sơ*).

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 65 hồ sơ (*Trong đó, trong hạn: 65 hồ sơ, 00 hồ sơ quá hạn*).

##### **- Cấp xã:**

+ Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 1.328 hồ sơ. Trong đó, số mới tiếp nhận trong kỳ: 1.155 hồ sơ (*Trực tuyến: 1.104 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 224 hồ sơ*); số từ kỳ trước chuyển qua: 173 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 966 hồ sơ (*Trong đó, giải quyết trước hạn: 884 hồ sơ, đúng hạn: 79 hồ sơ, trễ hạn: 03 hồ sơ*). Hiện có 03 hồ trễ hạn do phần mềm chưa cập nhật và bị lỗi hệ thống. Hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả nhưng vẫn hiện lên trễ hạn (*Hồ sơ liên thông 02 nhóm TTHC*).

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 121 hồ sơ (*Trong đó, trong hạn: 119 hồ sơ, 02 hồ sơ quá hạn*). Hiện có 02 hồ quá hạn do phần mềm chưa cập nhật và bị lỗi hệ thống. Hồ sơ đã giải quyết và trả kết quả nhưng vẫn hiện lên quá hạn (*Hồ sơ liên thông 02 nhóm TTHC*).

#### **5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC:**

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 00 PAKN (*Trong đó, số tiếp nhận mới trong kỳ: 00 PAKN, số từ kỳ trước chuyển qua: Không có; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: Không có; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 00 PAKN*).

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 00 PAKN (*Trong đó, số phản ánh, kiến nghị đã được đăng tải công khai: 00 PAKN*).

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 00 PAKN.

## **II. Công tác kiểm tra công vụ:**

- UBND Thành phố giao phòng Nội vụ chủ trì thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhằm kịp thời hướng dẫn các ngành, đơn vị thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố những ngành, đơn vị thực hiện chưa hiệu quả, đề xuất chấn chỉnh, tìm ra nguyên nhân để có biện pháp khắc phục. và xem xét chấn chỉnh các công chức, viên chức thực hiện chưa bảo đảm công việc. Thiệt nghiêm túc việc xử lý văn bản điện tử trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành (*Idesk*) đúng theo quy định.

- Thường xuyên chỉ đạo tăng cường thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý theo đúng quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi những nhiều tiêu cực, chậm trễ, không thực hiện đúng hoặc tự đặt thêm quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Trong tháng, không phát hiện trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi những nhiều, tiêu cực trong giải quyết công việc liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Tiếp tục chỉ đạo nghiêm việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với tất cả cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp khi có nhu cầu thực hiện. Chủ động nghiên cứu, học tập, xây dựng và nhân rộng việc thực hiện các mô hình mới, cách làm hay có hiệu quả trong thực hiện CCHC để áp dụng tại các phòng chuyên môn thuộc UBND Thành phố và UBND các xã, phường.

## **III. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính:**

- Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện nghiêm chỉnh về công tác KSTTHC thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn, góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức về vai trò, ý nghĩa đối với công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách hành chính ở địa phương.

- Thường xuyên cập nhật, thống kê, rà soát kịp thời; niêm yết, công khai theo đúng quy định; cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ KSTTHC trên địa bàn Thành phố được củng cố, kiện toàn và hoạt động có hiệu quả đã góp phần nâng cao chất lượng công tác CCHC nói chung và KSTTHC nói riêng để phục vụ tốt cho tổ chức và công dân.

- Ủy ban nhân dân Thành phố đã chỉ đạo các ngành chuyên môn thường xuyên kiểm tra, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố các xã, phường. Phân công công chức phụ trách KSTTHC Thành phố hàng ngày tổng hợp các hồ sơ đang giải quyết trên Hệ thống phần mềm một cửa để nhắc nhở các phòng chuyên môn cũng như UBND các xã, phường xử lý kịp thời, tránh trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn dẫn đến trễ hạn.

## **IV. Đánh giá chung:**

## **1. Về thuận lợi:**

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Tỉnh và sự phối hợp nhịp nhàng giữa các Sở, ngành, của các đơn vị, địa phương. Ủy ban nhân dân Thành phố đã triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố. Tạo được sự đồng thuận của tổ chức, cá nhân đối với nền hành chính phục vụ. Góp phần nâng cao hiệu quả Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của thành phố Sa Đéc.

- Công tác cải cách thủ tục hành chính và KSTTHC được tập trung triển khai thực hiện nghiêm túc giúp Ủy ban nhân dân Thành phố nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý, điều hành trong công tác cải cách TTHC, thúc đẩy phát triển Kinh tế - Xã hội của địa phương, nhất là việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Ủy ban nhân dân Thành phố đã tạo điều kiện thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức ngày càng thuận lợi, tiết kiệm chi phí cho người dân khi đến thực hiện TTHC. Tính minh bạch và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan giải quyết TTHC được nâng cao.

- Thời gian qua, việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính và triển khai chính phủ điện tử tại địa phương. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân. Tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của đội ngũ công chức các cơ quan hành chính nhà nước được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính góp phần thúc đẩy phát triển Kinh tế - Xã hội tại địa phương.

- Việc giao cho Bru điện đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trong thời gian qua gặp rất nhiều thuận lợi, giải quyết rất tốt trong việc tiếp nhận và trả kết quả. Giúp người dân tiết kiệm chi phí đi lại cũng như làm thủ tục hành chính.

- Đảm bảo thuận lợi nhất cho người dân (*Về chi phí, thời gian và sự hài lòng*). Tạo chuyển biến trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, góp phần cải thiện môi trường đầu tư bình đẳng, công khai, minh bạch, hiệu quả. Sự phối hợp giữa các công chức chuyên môn trong giải quyết công việc và thủ tục hành chính nhịp nhàng và đồng bộ.

- Ý thức, thái độ phục vụ của công chức và nhân viên Bru điện đối với tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn. Nhân viên Bru điện tại Một cửa của Thành phố và của phường An Hòa nhiệt tình, chịu khó, hòa nhã với các tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

## **2. Khó khăn, vướng mắc:**

- Giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số lĩnh vực có thực hiện tốt. Tuy nhiên, vẫn còn có những trường hợp chưa đảm bảo đúng quy trình và thời gian. Phần mềm một cửa điện tử thường xuyên không ổn định,

bị treo dẫn đến ảnh hưởng ảnh hưởng không nhỏ đến việc tiếp nhận, trả kết quả cho cá nhân tổ chức khi đến giao dịch hồ sơ.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng chưa cao. Hệ thống dịch vụ công thường xuyên cập nhật nên đôi khi bị lỗi hệ thống dẫn đến hồ sơ quá hạn, trễ hạn. Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thực hiện gửi hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến còn thấp, chưa đồng đều do còn nhiều công dân sử dụng sim không chính chủ. Dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử với dịch vụ công quốc gia chưa đồng bộ tạo tài khoản cho công dân làm hồ sơ trực tuyến bằng mã số định danh cá nhân trên dữ liệu thì công dân có tài khoản trên dịch vụ công quốc gia nhưng khi chứng thực bản sao điện tử thì tìm kiếm tài khoản dịch vụ công quốc gia thì không chứng thực bản sao điện tử được.

- Công chức đầu mối KSTTHC tại các cơ quan, đơn vị được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc chuyên môn khác của ngành mình và chuyển công tác khác, thời gian dành cho công tác nghiên cứu còn hạn chế nên chưa phát huy được hiệu quả, chất lượng trong công tác tham mưu, đề xuất và triển khai thực hiện nhiệm vụ. Công tác tuyên truyền nhằm tạo chuyển biến nhận thức về hoạt động KSTTHC còn hạn chế, chưa thực sự huy động được các cá nhân, tổ chức tham gia tích cực vào công tác cải cách TTHC. Việc triển khai sử dụng Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần vẫn còn ít hồ sơ phát sinh.

- Hệ thống chưa đồng bộ được với tỷ lệ phát sinh hồ sơ thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia cũng như phần mềm một cửa điện tử vẫn chưa cung cấp đầy đủ chức năng thanh toán trực tuyến, dẫn đến khó khăn cho địa phương trong quá trình thực hiện. Việc tuyên truyền, vận động người dân thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến trong thời gian qua chưa hiệu quả. Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ nhưng chưa cao. Vấn đề cập nhật các quy định về thủ tục hành chính ở xã, phường có nơi, có lúc chưa thực hiện kịp thời, đúng thời gian quy định.

**- *Những khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện 02 nhóm TTHC liên thông:***

+ Thời gian chờ bên Bộ Công an cấp số định danh vẫn còn rất chậm, có hồ sơ lên đến 24 giờ mới có số định danh. Trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ: việc đồng bộ hồ sơ từ Cổng dịch vụ công Quốc gia đến Hệ thống quản lý Hộ tịch của Bộ Tư pháp chưa đồng đều và chậm, cụ thể từ lúc người dân hoàn thành việc nộp hồ sơ đến 15 phút sau Hệ thống quản lý hộ tịch mới có hồ sơ.

+ Hệ thống quản lý Hộ tịch của Bộ Tư pháp thường xuyên bị lỗi, không vào được hệ thống, tự động đăng xuất. Khi việc đăng ký khai sinh cho trẻ đã hoàn thành và phát hành, hệ thống tự chuyển cho Công an và BHXH nhưng đôi lúc Công an và BHXH chưa nhận và ngược lại (*Phải có thời gian chờ*). Thông tin về số CMND, CCCD của người dân chưa được cập nhật hiển thị trên tờ khai. Mặc dù đã cập nhật số CCCD vào thông tin tài khoản nhưng thông tin xuất ra trên tờ khai vẫn là số CMND.

+ Một số hồ sơ đã hoàn thành giải quyết và đã trả kết quả nhưng hệ thống chưa đồng bộ trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh vẫn hiện thị hồ sơ bị quá hạn, trễ hạn. Có trường hợp hồ sơ bị nhảy nhầm và song song với các xã, phường khác. Hồ sơ phát sinh thực tế ở xã phường này nhưng vẫn hiện lên hồ sơ ở một xã, phường khác. Nhóm thủ tục hành chính đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng phí thường xuyên không thực hiện được, phần mềm bị lỗi khi nhập vào bị treo không xử lý được.

## **V. Kiến nghị và đề xuất:**

1. Đề nghị Sở Thông tin truyền thông hỗ trợ các lỗi khi thanh toán tuyến trên dịch vụ công. Đồng bộ các thủ tục hành chính về thanh toán trực tuyến, hiện nay vẫn còn 01 số thủ tục đã lên toàn trình mà cổng dịch vụ công chưa đồng bộ với phần mềm một cửa, nên còn 01 vài thủ tục chưa thanh toán trực tuyến được và nhất là có một vài thủ tục trước đó đã thanh toán được rất nhiều nhưng sau này thanh toán không được (*Cụ thể là lĩnh vực đăng ký mới giấy phép xây dựng*). Cập nhật thường xuyên hệ thống mới (*02 nhóm TTHC liên thông*) vì một số hồ sơ đã hoàn thành giải quyết và đã trả kết quả nhưng hệ thống chưa đồng bộ trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh vẫn hiện thị hồ sơ bị quá hạn, trễ hạn. Đơn giản hóa các bước thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến để tổ chức, công dân dễ dàng thực hiện.

2. Hỗ trợ tiếp tục mở các lớp tập huấn bồi dưỡng, hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ chuyên sâu về công tác kiểm soát, rà soát, đánh giá thủ tục hành chính cho các công chức làm đầu mối làm nhiệm vụ KSTTHC ở các cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định.

Trên đây là báo cáo công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Sa Đéc./.

### **Nơi nhận:**

- UBND Tỉnh (B/c);
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- CT, các PCT/UBND Thành phố;
- Lãnh đạo VP;
- Các phòng chuyên môn Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT + MC, Cường.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hon**



