

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ BÌNH PHƯỚC**

Số: /BC-UBND

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

Bình Phước, ngày tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Kế hoạch Cao điểm ba mươi ngày đêm thúc đẩy, nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã

Thực hiện Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 25/8/2023 của UBND huyện Bình Sơn về Cao điểm ba mươi ngày, đêm thúc đẩy nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Bình Sơn.

Nay UBND xã Bình Phước Báo cáo kết quả thực hiện, cụ thể như sau:

1. Công tác chỉ đạo, điều hành:

Nhằm hưởng ứng Tuần lễ Chuyển đổi số tỉnh Quảng Ngãi năm 2023 và thực hiện Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 25/8/2023 của UBND huyện Bình Sơn. UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 31/8/2023 về Cao điểm ba mươi ngày, đêm thúc đẩy, nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã. Trong đó, đề ra một số chỉ tiêu cụ thể như: 100% hồ sơ, thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn; Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến đối với các dịch vụ công mức độ một phần và toàn trình đạt 100%; Tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa xã đạt 100% v...v..

Để thực hiện đảm bảo đạt chỉ tiêu theo Kế hoạch đề ra, UBND xã đã tập trung chỉ đạo các ngành chuyên môn triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo từng lĩnh vực được phân công phụ trách. Tổ chức kiện toàn Tổ công nghệ số cộng đồng cấp xã, cấp thôn và cử thành viên tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do cấp trên tổ chức đảm bảo theo quy định, cụ thể như: Cử 05 công chức tại Bộ phận Một cửa tham gia tập huấn hướng dẫn cài đặt và sử dụng số hoá hồ sơ TTHC có sử dụng chữ ký số để xác thực hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử do huyện tổ chức; tham gia lớp đào tạo kiến thức chuyển đổi số hỗ trợ Đề án 06 – 2023 do Tổ công tác Đề án 06 Chính phủ tổ chức trên nền tảng **DaoTao.ai** gồm có 19/19 học viên đã kích hoạt và tham gia học tập hoàn thành khoá học đạt 100% theo quy định; cử 35 thành viên Tổ công nghệ cộng đồng cấp xã, cấp thôn tham gia tập huấn về chuyển đổi số do Sở Thông tin và truyền thông tổ chức thông qua hình thức trực tuyến đến điểm cầu của xã..v.v..

UBND xã đã chỉ đạo các thành viên Tổ công nghệ cộng đồng cấp xã, cấp thôn, Bộ phận Một cửa xã tăng cường công tác tuyên truyền, thực hiện hướng dẫn cho người dân về kỹ năng khai thác và sử dụng nền tảng số như hướng dẫn người dân kích hoạt định danh điện tử, tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia thông qua các hình thức như: lồng ghép trong các buổi họp, hội nghị ở KDC, tuyên truyền trên mạng xã hội Facebook, zalo, đến trực tiếp từng hộ gia đình và trực tiếp tại Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết TTHC cho công dân v...v..

2. Kết quả thực hiện: (số liệu tính từ ngày 24/8 đến ngày 24/9/2023).

- Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh:

+ Tổng hồ sơ tiếp nhận: 314 hồ sơ, trong đó tiếp nhận trực tiếp 70 hồ sơ, tiếp nhận trực tuyến 219 hồ sơ, kỳ trước chuyển qua 25 hồ sơ.

+ Kết quả đã giải quyết xong 293 hồ sơ, trong đó: giải quyết trước hạn 288 hồ sơ (đạt 98,3%), quá hạn 05 hồ sơ (*Quá hạn là do chậm trễ trong quá trình xử lý, kết thúc hồ sơ TTHC trên hệ thống phần mềm, trên thực tế đã trả kết quả trước hạn cho công dân*); đang trong hạn giải quyết là 18 hồ sơ; công dân rút 03 hồ sơ.

- Việc thực hiện xin lỗi người dân khi để xảy ra hồ sơ quá hạn:

Trong kỳ báo cáo, trên thực tế không có hồ sơ nào của công dân được UBND xã tiếp nhận, giải quyết bị trễ hạn; Vì vậy, UBND xã chưa thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết TTHC.

- Kết quả việc thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ:

Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đã được cấp chứng thư số và đang triển khai thực hiện việc ký số hóa hồ sơ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC cho công dân theo quy định. Trong kỳ báo cáo, tổng số hồ sơ có số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ là 302 hồ sơ, đạt tỷ lệ 97,42%; tổng số hồ sơ đã có số hóa kết quả giải quyết là 244 hồ sơ, đạt tỷ lệ 83,56%.

- Kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC thông qua hình thức trực tuyến:

+ Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ một phần và toàn trình theo Quyết định 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của Chủ tịch UBND Tỉnh là: 51 thủ tục (*Trong đó: Mức độ một phần là 44 thủ tục; Mức độ toàn trình: 07 thủ tục*).

+ Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ một phần và toàn trình có phát sinh hồ sơ là: 10/51 thủ tục (*trong đó: Mức độ một phần là 09 thủ tục; Mức độ toàn trình: 01 thủ tục*).

+ Tổng số hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết thông qua hình thức nộp hồ sơ trực tuyến là: 218/218 hồ sơ được tiếp nhận của 10 TTHC được cung cấp DVC trực tuyến có phát sinh hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%. Trong đó:

Hồ sơ trực tuyến mức độ một phần là: 205/205 hồ sơ được tiếp nhận, đạt tỷ lệ 100%.

Hồ sơ trực tuyến mức độ toàn trình là: 13/13 hồ sơ được tiếp nhận, đạt tỷ lệ 100%.

- Kết quả thực hiện 02 nhóm TTHC liên thông:

+ Nhóm liên thông các TTHC Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi: Đã tiếp nhận và giải quyết thông qua hình thức trực tuyến 09/09 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

+ Nhóm liên thông các thủ tục hành chính Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí: Đã tiếp nhận và giải quyết thông qua hình thức trực tuyến 01/01 hồ sơ được tiếp nhận, đạt tỷ lệ 100%.

- Kết quả thực hiện thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia:

Trong kỳ báo cáo, đã triển khai thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí cho công dân qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia được 189 lượt với số tiền 2.318.000đ.

3/ Đánh giá chung:

a) Ưu điểm:

Công tác cải cách hành chính, công tác chuyển đổi số, nhất là việc đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo của cấp uỷ Đảng, Chính quyền địa phương. Công tác thông tin tuyên truyền, thực hiện hướng dẫn cho người dân về kỹ năng khai thác và sử dụng các nền tảng số như đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến trên Hệ thống Dịch vụ công của tỉnh v.v.. được tập trung triển khai thực hiện dưới nhiều hình thức. Công tác đào tạo, bồi dưỡng về Chuyển đổi số được quan tâm thực hiện; cơ sở vật chất, trang thiết bị về công nghệ thông tin từng bước được đầu tư. Việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được cập nhật và công khai trên hệ thống phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh theo quy định. Các chỉ tiêu được thực hiện cơ bản đạt kế hoạch đã đề ra, cụ thể như: Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và xử lý trực tuyến đối với các dịch vụ công mức độ một phần và toàn trình đạt 100%; trên thực tế, tỷ lệ thủ tục hành chính được UBND xã giải quyết trước và đúng hạn đảm bảo đạt 100%, không có hồ sơ nào của công dân được UBND xã tiếp nhận, giải quyết bị trễ hạn v...v...

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân:

- Một số thành viên Tổ công nghệ cộng đồng chưa nhận thức đầy đủ về vai trò, tầm quan trọng của công tác Chuyển đổi số và trình độ về công nghệ thông tin của các thành viên chỉ ở mức cơ bản nên công tác tham mưu, tổ chức thực hiện một số nhiệm vụ theo chức năng nhiệm vụ được phân công chưa đem lại hiệu quả cao.

- Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa ngoài thực hiện nhiệm vụ chuyên môn còn phải thực hiện nhiều nhiệm vụ khác nhau; trang thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa còn thiếu; hệ thống máy tính được đầu tư, mua sắm từ lâu nên thường xuyên hư hỏng, chất lượng đường truyền internet đôi lúc chưa đảm bảo, truy cập không ổn định; số lượng TTHC tiếp nhận hàng ngày quá nhiều. Mặt khác, việc phối hợp trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC liên thông thuộc lĩnh vực đất đai trên hệ thống phần mềm giữa cấp huyện và cấp xã thực hiện đôi lúc chưa được kịp thời. Từ đó, dẫn đến vẫn còn một số hồ sơ trên hệ thống phần mềm tổng hợp quá hạn, trong khi trên thực tế văn bản giấy đã giải quyết và trả kết quả trước hạn cho công dân (*Trong kỳ báo cáo có 03 hồ sơ quá hạn thuộc trách nhiệm công chức chuyên môn của xã chậm trễ trong việc kết thúc xử lý hồ sơ TTHC trên phần mềm; 02 hồ sơ quá hạn thuộc thẩm quyền trả kết quả của cơ quan cấp trên ở lĩnh vực đất đai*); Tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa xã thực hiện chưa đạt 100% theo như kế hoạch đã đề ra.

- Phần lớn công dân chưa có tài khoản số trên Cổng dịch vụ công hoặc tài khoản định danh điện tử, hoặc đã có tài khoản nhưng không nhớ mật khẩu đăng nhập, không có điện thoại thông minh v.v.. và việc thực hiện các thao tác trên Hệ thống phần mềm trực tuyến còn nhiều lúng túng, nên việc hướng dẫn tạo tài khoản, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công gặp rất nhiều khó khăn, tốn nhiều thời gian của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

4/ Đề xuất, kiến nghị:

Quan tâm hỗ trợ kinh phí đầu tư mua sắm cơ sở vật chất, trang thiết bị để nâng cao kết quả tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính của người dân cũng như phục vụ tốt công tác chuyển đổi số trên địa bàn xã.

Trên đây là báo cáo Kết quả thực hiện Kế hoạch Cao điểm ba mươi ngày đêm thúc đẩy, nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã. UBND xã Bình Phước kính báo cáo./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Phòng VH TT huyện;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- TT. Đảng uỷ xã;
- TT. HĐND xã;
- TT. UBND xã;
- MT, các HĐT xã;
- CT, các PCT.UBND xã;
- Công chức UBND xã;
- Lưu: VT.

Ngô Văn Vương