

Số: /BC-SNgV

Hà Tĩnh, ngày tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

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

Thực hiện Văn bản số 4488/UBND-NC₂ ngày 24/8/2023 của UBND tỉnh về việc rà soát, đánh giá tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, Sở Ngoại vụ báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

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

- Kết quả triển khai quy trình số hóa:

Sở Ngoại vụ cụ thể hóa nội dung về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết vào Kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử hàng năm.

100% kết quả giải quyết TTHC (05/05 TTHC) do Sở Ngoại vụ thực hiện đã được triển khai quy trình số hóa và cập nhật kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Tuy nhiên, việc trả kết quả giải quyết TTHC dưới dạng văn bản điện tử cho công dân trên Cổng DVC trực tuyến của tỉnh chưa thực hiện được vì kết quả các TTHC do Sở tiếp nhận và trả kết quả là hộ chiếu, bản dịch công chứng hoặc bản gốc có dán tem Chứng nhận lãnh sự, Hợp pháp hóa lãnh sự... để công dân sử dụng tại nước ngoài.

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh hoàn thiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về TTHC thuộc Sở lên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh; cử cán bộ tham gia tập huấn, triển khai công tác số hóa trong tiếp nhận, giải quyết TTHC do tỉnh tổ chức.

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

Sở Ngoại vụ chủ động rà soát, trang bị hệ thống hạ tầng CNTT đầy đủ, đảm bảo 100% CBCCVC có máy tính làm việc, cài đặt hệ thống Wifi có tốc độ cao, sử dụng phần mềm diệt virus có bản quyền nhằm ứng dụng CNTT trong thực hiện cải cách hành chính, phục vụ giải quyết, xử lý TTHC một cách hiệu quả nhanh chóng, đảm bảo rằng công tác trả kết quả tại bộ phận một cửa luôn được đúng hạn.

Đã thực hiện đồng bộ, kết nối chia sẻ dữ liệu về trạng thái, tình hình xử lý hồ sơ giữa các hệ thống thông tin cung cấp DVCTT thuộc thẩm quyền thực hiện

của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh do các bộ, ngành triển khai cung cấp với Hệ thống giải quyết TTHC cấp tỉnh và Cổng DVC quốc gia.

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Số liệu từ 01/01/2023 đến 31/8/2023

+ Số kết quả giải quyết TTHC điện tử: 09; số kết quả giải quyết TTHC đã được cấp: 67.

+ Số kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực được số hóa: 67; số kết quả giải quyết TTHC quả phải số hóa: 67.

+ Số hồ sơ đã được số hóa: 67; số hồ sơ đã được giải quyết: 67.

- Kết quả việc sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa:

+ Số TTHC đã sử dụng lại kết quả số hóa đã có trong quá trình giải quyết TTHC trên tổng số TTHC theo từng cấp: 0.

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

- Số TTHC sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có trong CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành trong quá trình giải quyết TTHC trên tổng số TTHC theo từng cấp: 0.

- Đối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (CSDLQGDC): Số lượng TTHC đã đơn giản hóa thông tin, tự động điền thông tin khai thác từ CSDLQGDC vào biểu mẫu, tỷ lệ % trên tổng số dịch vụ công trực tuyến; 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: 0%

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

- Tổng số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính gồm 01 TTHC, cụ thể:

+ Chứng nhận lãnh sự, hợp pháp hóa lãnh sự: số lượng hồ sơ tiếp nhận từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/8/2023: 45 hồ sơ.

TTHC trên thuộc thẩm quyền quyết định, giải quyết của Bộ Ngoại giao do Sở Ngoại vụ tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn tỉnh. Việc gửi hồ sơ ra Cục Lãnh sự, Bộ Ngoại giao đang dừng ở mức độ bằng đường BCCI, hiện chưa có phần mềm liên thông giữa Bộ và Sở.

- Thực hiện tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Sở Ngoại vụ đã phối hợp với Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh hoàn thành việc tái cấu trúc quy trình, nghiệp vụ TTHC cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Thông tin Dịch vụ công trực tuyến tỉnh đáp ứng yêu cầu thực chất, đơn giản, thuận lợi, dễ tiếp cận, dễ sử dụng và tăng cường tương tác trực tuyến để tiếp nhận, giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

Kịp thời cập nhật, công bố công khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến toàn trình một phần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh và Cổng Thông tin điện tử của Sở.

TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình:

+ Cho phép tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế không thuộc thẩm quyền của Thủ tướng Chính phủ: 09 hồ sơ.

TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình một phần:

+ Cấp Hộ chiếu ngoại giao, Hộ chiếu công vụ (không gắn chip điện tử): 13 hồ sơ.

+ Gia hạn Hộ chiếu ngoại giao, Hộ chiếu công vụ (không gắn chip điện tử): 0 hồ sơ.

+ Cấp Công hàm đề nghị cấp thị thực cho Hộ chiếu công vụ/Hộ chiếu ngoại giao: 0 hồ sơ.

+ Chứng nhận lãnh sự, hợp pháp hóa lãnh sự: 45 hồ sơ.

4. Về nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của bộ phận một cửa

Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở đều được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh. Các hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, thời gian chuyển hồ sơ đề Bộ Ngoại giao xử lý nhanh, gọn, đúng quy định, không gây phiền hà cho các tổ chức, cá nhân đến thực hiện giao dịch thủ tục hành chính. Thời gian qua, Sở không nhận được đơn thư khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.

Sở luôn bố trí cán bộ hỗ trợ, hướng dẫn, cập nhật quy định mới về TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cho nhân viên Bru điện trong việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của Sở tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh. Thường xuyên triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước.

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

- Số TTHC đã thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo cấp thực hiện: 05/05 TTHC.

- Số TTHC đã ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo cấp thực hiện: 05/05 TTHC.

- Số hồ sơ đồng bộ, công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công cho người nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để theo dõi, giám sát, đánh giá trên tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết theo cấp thực hiện: 05/05 TTHC

- Đã triển khai Bộ Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công dựa trên dữ liệu theo thời gian thực

theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ: Thực hiện nghiêm túc việc công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, công khai địa chỉ của Sở và hộp thư góp ý tại trụ sở cơ quan và trên Cổng thông tin điện tử của Sở. Thời gian qua, không có kiến nghị, phản ánh về tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của Sở Ngoại vụ.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

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 gắn với việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách hành chính và triển khai Chính phủ điện tử. Điều đó giúp giảm thời gian gửi/nhận hồ sơ, giảm công sức, tăng hiệu quả kinh tế. Người dân, doanh nghiệp, các tổ chức có thể giao dịch 24/24 giờ trong ngày, tại bất cứ đâu có kết nối internet. Tuy nhiên vẫn còn những khó khăn trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cụ thể:

- Trình độ, kiến thức về công nghệ thông tin của người dân chưa đồng đều, thậm chí có nhiều người dân chưa từng tiếp xúc với máy tính. Bên cạnh đó, còn có tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện sử dụng mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT nên đa số người dân vẫn lựa chọn phương thức truyền thống để thực hiện TTHC. Do vậy, cán bộ phải mất thời gian tuyên truyền, hướng dẫn, thậm chí làm hộ người dân khi có nhu cầu.

- Hệ thống mạng đôi lúc còn bị lỗi trong việc truyền tải dữ liệu nên việc đăng ký hay cập nhật cũng còn gặp khó khăn.

III. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Trên cơ sở thực tiễn hiện nay, Sở Ngoại vụ đề xuất Bộ Ngoại giao xây dựng phần mềm chuyển hồ sơ giữa Cục Lãnh sự, Bộ Ngoại giao và các Sở Ngoại vụ (hoặc Văn phòng UBND tỉnh đối với những tỉnh không thành lập Sở Ngoại vụ) đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Ngoại giao.

Trên đây là báo cáo đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ; Sở Ngoại vụ kính gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, VPTTr.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Ngô Thị Hoài Nam