

Số: 132 /BC-UBND

Tây Ninh, ngày 12 tháng 5 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

Kính gửi: Bộ Thông tin và Truyền thông.

Ủy ban nhân dân tỉnh nhận được Công văn số 1145/BTTTT-THH ngày 19/4/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc Hướng dẫn, đôn đốc xây dựng kế hoạch triển khai và hoàn thành mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến Mức độ 4 trong năm 2021;

UBND tỉnh Tây Ninh báo cáo kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4 như sau:

Ngày 24 tháng 7 năm 2020, Đoàn công tác của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông đến làm việc với Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh và Bộ đã ký kết hợp tác với tỉnh, trong đó có nội dung hỗ trợ tỉnh triển khai 100% TTHC được triển khai ở DVC trực tuyến Mức độ 4 (*trừ các dịch vụ công đã được triển khai, thực hiện trên các hệ thống dịch vụ công của các bộ, ngành Trung ương và những trường hợp có quy định đặc thù của ngành*).

Sau khi ký kết hợp tác, Tỉnh ủy, UBND tỉnh Tây Ninh đã chỉ đạo các đơn vị liên quan phối hợp, tham mưu UBND tỉnh xem xét, đề xuất nâng các thủ tục hành chính ở mức độ thấp lên triển khai dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4 tỉnh Tây Ninh. Trong đó, tinh thần phải hoàn thành 100% DVC có thể triển khai Mức độ 4. UBND tỉnh đã chỉ đạo và giao cho đồng chí Phó trưởng ban thường trực Ban Chỉ đạo xây dựng CQĐT tỉnh (đ/c Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh) trực tiếp chỉ đạo việc đưa TTHC đủ điều kiện lên cung cấp ở Mức độ 4. Cụ thể:

I. Các kết quả đạt được:

1.1 Về rà soát, công bố danh mục các TTHC đưa lên mức độ 4:

- UBND tỉnh giao Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh (đơn vị thường trực của Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh) tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 2096/KH-UBND ngày 06/9/2020 của UBND tỉnh về việc rà soát thủ tục hành chính (TTHC) nâng dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4, thực hiện qua mạng xã hội Zalo và thực hiện 4 tại chỗ trên địa bàn tỉnh năm 2020.

- Các ngành có văn bản đăng ký danh mục và giải trình đối với các thủ tục hành chính không triển khai DVC trực tuyến Mức độ 4. Trong đó, phải nêu rõ lý do không nâng cấp được Mức độ 4 sau khi Sở Thông tin và Truyền thông có giải đáp về mặt kỹ thuật, Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh giải đáp về các pháp lý liên quan.

- Sau khi các ngành đăng ký danh mục, Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông thẩm định, đề xuất ban hành danh mục các thủ tục hành chính thực hiện Mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Tây Ninh. Ngày 11/11/2020, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2768/QĐ-UBND công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Tây Ninh với 1.818 thủ tục hành chính, trong đó:

- + Cấp tỉnh: Có 1.432 thủ tục hành chính.
- + Cấp huyện: Có 251 thủ tục hành chính.
- + Cấp xã: Có 135 thủ tục hành chính.

1.2 Nâng cấp, bổ sung nền tảng công DVC của tỉnh:

UBND tỉnh giao cho Sở Thông tin và Truyền thông nâng cấp Cổng dịch vụ công của tỉnh, đáp ứng các điều kiện, yêu cầu về mặt kỹ thuật, liên thông để đảm bảo đưa các TTHC đủ điều kiện thực hiện Mức độ 4.

Đến giữa tháng 12/2020, Cổng DVC của tỉnh được nâng cấp đáp ứng kết nối: Cổng DVC Quốc gia, Cổng Thanh toán trực tuyến Quốc gia, Vietcombank (thanh toán trực tiếp trên Cổng DVC trực tuyến của tỉnh), Cổng thanh toán trực tuyến do Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì.

1.3 Thực hiện đưa DVC lên Mức độ 4 và tích hợp lên Cổng DVC Quốc gia:

- UBND tỉnh đã giao Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức hướng dẫn cách thức xác định mức độ của dịch vụ công trực tuyến, các mô hình chuẩn và mô hình kết hợp có thể triển khai để cung cấp dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4.

- Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn trực tiếp cho các ngành thực hiện: Rà soát chuẩn hóa danh mục TTHC để đồng bộ từ cấp tỉnh đến cấp huyện

và cấp xã (để có thể tích hợp lên DVC Quốc gia); tạo lập biểu mẫu điện tử (eForm); Tích hợp lên Cổng DVC Quốc gia.

Song song đó, Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp với Cục Tin học hoá thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện kiểm thử điều kiện sẵn sàng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các TTHC và phối hợp với Cục Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng Chính phủ kiểm thử, tích hợp công khai lên Cổng DVC Quốc gia.

Đến thời điểm hiện tại cuối tháng 4/2021, kết quả đạt được như sau:

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được cung cấp trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh là 1.818/1.877 TTHC, đạt 96,8% trên tổng số thủ tục hành chính của tỉnh (đạt 100% TTHC của tỉnh đủ điều kiện đưa lên mức độ 4);

- Tỷ lệ tích hợp DVC trực tuyến lên Cổng Dịch vụ công quốc gia là 969/1.818, đạt 53,3%, đạt mục tiêu năm 2020 nêu tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ (Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia)

- Để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến Mức độ 4, tỉnh đã triển khai tiếp nhận hồ sơ qua các kênh như sau:

- + Cổng Dịch vụ công tỉnh tại địa chỉ <https://dichvucong.tayninh.gov.vn>.

- + Ứng dụng di động (Tây Ninh Smart): ứng dụng đã được đồng bộ bộ TTHC từ Cổng DVC trực tuyến của tỉnh.

- + Cổng hành chính công tỉnh Tây Ninh trên mạng xã hội Zalo: Người dân, doanh nghiệp chỉ cần chọn thủ tục cần nộp hồ sơ, chụp hình và gửi lên hệ thống. Phần còn lại (nhập thông tin lên hệ thống) cán bộ công chức các ngành sẽ hỗ trợ thực hiện.

Bên cạnh đó, tỉnh đang chỉ đạo đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ bưu chính công ích để có kết hợp, đáp ứng điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến Mức độ 4.

II. Đánh giá

2.1 Thuận lợi

- Lãnh đạo Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành để các ngành, địa phương khẩn trương thực hiện triển khai với quan điểm triển khai đồng loạt trước. Đối với các ngành còn nhiều hạn chế, các trường hợp đặc biệt

(thủ tục hành chính đặc thù, hệ thống kỹ thuật chưa đảm bảo,...) thì sẽ thống nhất phương án giải quyết sau.

- Sự phối hợp, hỗ trợ kịp thời và liên tục từ các cơ quan chuyên môn của Bộ Thông tin và Truyền thông và của Văn phòng Chính phủ, đặc biệt là sự quan tâm của Trung ương đối với Tây Ninh.

- Đại đa số các ngành, địa phương đã chủ động, tập trung thực hiện các nhiệm vụ của đơn vị, địa phương: rà soát, chuẩn hóa danh mục thủ tục hành chính, tạo lập biểu mẫu điện tử, tích hợp lên cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Sự phối hợp kịp thời của các Doanh nghiệp Viễn thông việc triển khai thí điểm Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân dễ dàng tiếp cận tiếp cận dịch vụ.

2.2 Hạn chế

- Chưa có mô hình tổng thể, quy định cụ thể các trường dữ liệu cần phải cung cấp trong quá trình kết nối các hệ thống, cách thức khai thác dữ liệu lẫn nhau giữa các hệ thống của các ngành.

- Hiện tại việc cung cấp DVC mức độ 4 của các đơn vị, địa phương đã cơ bản đáp ứng. Tuy nhiên, việc người dân, doanh nghiệp sử dụng sử dụng dịch vụ vẫn còn rất thấp, vì có một số nguyên nhân cơ bản sau:

- + Người dân chưa tiếp cận được nhiều thông tin về khả năng phục vụ dịch vụ công trực tuyến của các đơn vị, địa phương; Khả năng sử dụng công nghệ của nhiều người còn hạn chế.

- + Khả năng hỗ trợ của cán bộ công chức còn hạn chế: do thực hiện công tác chuyên môn nhiều nên việc nghiên cứu, trải nghiệm các hệ thống chưa được nhiều nên chưa thể hỗ trợ tốt cho người dân, doanh nghiệp thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

- + Hạ tầng kỹ thuật, các kênh truyền thông còn thiếu tương tác để tiếp cận, trao đổi thông tin, hướng dẫn việc sử dụng cho người dân, doanh nghiệp còn hạn chế.

- + Các hệ thống thông kỹ thuật phải thay đổi liên tục để đáp ứng các quy định mới, do đó ảnh hưởng đến việc ổn định hệ thống và mất nhiều kinh phí và thời gian để cập nhật nâng cấp hệ thống.

- + Việc triển khai dịch vụ bưu chính công ích còn gặp rất nhiều khó khăn trong việc trả kết quả các TTHC Mức độ 4 do điều kiện về nhân sự, kỹ thuật kết nối và xử lý thông tin của Bưu điện tỉnh Tây Ninh.

- + Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống chuyên ngành do bộ, ngành

Trung ương triển khai gặp rất nhiều khó khăn, gây ảnh hưởng đến tâm lý người sử dụng khi phải nhập rất nhiều thông tin cho việc nộp TTHC Mức độ 4.

III. Phương hướng trong thời gian tới

UBND tỉnh đang chỉ đạo các ngành, các địa phương tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện một số giải pháp khác như sau:

- Rà soát lại những TTHC tỉnh đã đưa lên Mức độ 4 nhưng các Bộ, ngành ở Trung ương không thống nhất tích hợp lên Cổng DVC Quốc gia ở Mức độ 4 để hoàn thiện lại danh mục DVC Mức độ 4 của tỉnh (hoàn thiện trong tháng 5/2021).

- Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp; Chỉ đạo cán bộ, công chức phải thực hiện thử nghiệm nộp hồ sơ trực tuyến để mỗi cán bộ, công chức đều có thể là một tuyên truyền viên, có khả năng hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện; Tài liệu hướng dẫn nhanh gọn, dễ thực hiện (đặc biệt là thực hiện trên các thiết bị di động).

- Có thêm nhiều chính sách ưu tiên, khuyến khích người dân doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến (giảm thời gian xử lý, chuyển trả hồ sơ đến tận nơi, ...) vì khi hồ sơ được nộp trực tuyến thì bộ phận tiếp nhận chỉ việc kiểm tra lại hồ sơ mà không cần phải thực hiện nhập thông tin, quét hồ sơ đính kèm lên hệ thống và thời gian xử lý tiếp nhận hồ sơ cũng linh động hơn (có thể thực hiện ngoài giờ, làm việc tại nhà).

- Tăng cường xây dựng và chủ động khai thác các hệ thống dữ liệu, kho lưu trữ hồ sơ điện tử tập trung và thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để dần giảm bớt số lượng thành phần hồ sơ.

- Cung cấp đa dạng các kênh giao tiếp, giúp người dân, doanh nghiệp lựa chọn hình thức xử lý dịch vụ công phù hợp nhất với họ (trực tuyến hoặc tại các Trung tâm HCC, Trung tâm dịch vụ...). Từng bước tiến tới xác định Internet sẽ là kênh cung cấp dịch vụ chính cho công dân.

- Nhà nước và doanh nghiệp cùng vào cuộc: hỗ trợ đào tạo, nâng cao kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, internet cho người dân; trợ giá điện thoại thông minh cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng nông thôn; hỗ trợ máy tính; điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ.

- Bộ phận kỹ thuật của tỉnh tiếp tục phối hợp với Bộ phận kỹ thuật của Bộ Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Chính phủ thực hiện kiểm thử tính hợp lệ

và sự phù hợp, hợp lý của các biểu mẫu điện tử, cách thức thực hiện trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là Mức độ 4.

- Tiếp tục hiệu chỉnh, triển khai việc hợp nhất Cổng dịch vụ công tỉnh với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tập trung của tỉnh để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, liên thông giữa các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương theo Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng để đảm bảo sẵn sàng cho việc kết nối và khai thác các hệ thống dữ liệu chuyên ngành (dân cư, doanh nghiệp, bảo hiểm xã hội, định danh PostID) thông qua Trục liên thông dữ liệu LGSP của tỉnh với Trục liên thông dữ liệu NGSP do Bộ Thông tin và Truyền thông quản lý.

IV. Đề xuất, kiến nghị với Bộ Thông tin và Truyền thông

- Sớm có hướng dẫn tổng thể về mô hình kết nối các hệ thống, cách thức khai thác dữ liệu lẫn nhau giữa các hệ thống để các địa phương có thể chủ động hơn nữa trong quá trình xây dựng, nâng cấp hệ thống phần mềm liên quan hoặc phục vụ cho khai thác dữ liệu chuyên ngành để giải quyết TTHC theo cách thức các cơ quan nhà nước có thể tự tra cứu dữ liệu mà không cần người dân, tổ chức phải cung cấp vì có nhiều kết quả đầu ra của ngành này sẽ là hồ sơ đầu vào của ngành khác.

- Tăng cường ban hành hoặc tham mưu ban hành căn cứ pháp lý quy định về các trường dữ liệu mà các ngành, địa phương cần phải cung cấp trong việc kết nối, liên thông dữ liệu để từ đó các ngành có thể chủ động xây dựng các công cụ kết nối và các ngành cung cấp đủ thông tin để đảm bảo việc liên thông, kết nối dữ liệu mang lại hiệu quả.

- Sớm thống nhất với các Bộ, ngành Trung ương về các tiêu chí, cách thức xác định mức độ của dịch vụ công trực tuyến vì hiện nay, do vẫn chưa đồng nhất với nhau trong cách thức nhận định việc cung cấp DVC mức độ 4.

Ví dụ: Một số TTHC tỉnh công bố đã cung cấp ở mức độ 4 (theo khái niệm tại ND 43/2011/ND-CP). Tuy nhiên khi rà soát đưa lên Cổng DVC Quốc gia thì Bộ phận kiểm thử thuộc Văn phòng Chính phủ không thống nhất là Mức độ 4 do còn một số công đoạn trong quá trình xử lý của các Cơ quan Nhà nước là xử lý trực tiếp mà chưa hoàn toàn xử lý trên môi trường mạng, mặc dù đối với người dân là trực tuyến 100% (người dân không đến cơ quan nhà nước và thanh toán trực tuyến).

UBND tỉnh Tây Ninh kính báo cáo quá trình thực hiện rà soát và triển khai DVC trực tuyến Mức độ 4 trên địa bàn tỉnh. Kính đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông tiếp tục quan tâm chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc Bộ tiếp tục ủng

hộ, hỗ trợ tỉnh Tây Ninh trong quá trình tích hợp DVC mức 4 lên Cổng DVC Quốc gia nói riêng và quá trình xây dựng CQĐT, Chuyển đổi số của tỉnh trong thời gian tới.

Trân trọng ./.

Nơi nhận

- Như trên;
- Đ/c Bí thư Tỉnh uỷ;
- TTTU; TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐVP;
- P.KSTT;
- Lưu: VT, VP UBND tỉnh.

NHATLINH

8

19/ CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Mạnh Hùng