

Số: 182 /BC-VPUB

Hưng Yên, ngày 10 tháng 6 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Đề án “Phát triển ứng dụng 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” 6 tháng đầu năm 2024

Thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng 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 Hưng Yên (Đề án 06); Công văn số 64/TCTĐA06 ngày 18/4/2023 của Tổ Công tác Đề án 06 tỉnh về việc báo cáo kết quả thực hiện Đề án. Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện 6 tháng đầu năm 2024 (thời gian từ ngày 15/12/2023-10/6/2024), cụ thể như sau:

I. Kết quả đạt được

1. Công tác tham mưu, chỉ đạo triển khai thực hiện

Nhằm triển khai các nhiệm vụ của Đề án 06 trên địa bàn tỉnh, Trong 6 tháng đầu năm 2024, Văn phòng UBND tỉnh đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính (Trung tâm) tích cực tham mưu UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về đẩy mạnh thực hiện các nhiệm vụ tại Đề án 06, trong đó tập trung vào các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC) gắn với chuyển đổi số; tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp nhằm tạo thuận lợi khi thực hiện TTHC, tiết kiệm thời gian chờ đợi, chi phí đi lại; thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả TTHC. Qua đó, phục vụ tốt công tác triển khai Đề án 06 của tỉnh, người dân được hưởng lợi từ các tiện ích của Đề án 06 mang lại như sử dụng tài khoản định danh VNeID trong nộp hồ sơ trực tuyến; cơ quan nhà nước ứng dụng dữ liệu dân cư phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo thuận lợi, hiệu quả.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến

Nhằm tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng tài khoản VNeID khi thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đã triển khai một số giải pháp tuyên truyền tới đông đảo người dân, doanh nghiệp, cụ thể như:

- Phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hưng Yên và một số cơ quan, báo chí trong và ngoài tỉnh xây dựng các tin bài, phóng sự tuyên truyền về lợi ích và hiệu quả mang lại khi sử dụng tài khoản VNeID để nộp hồ sơ trực tuyến, cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Thường xuyên đăng tải tin bài, hướng dẫn cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tài liệu tuyên truyền về việc ứng dụng dữ liệu dân cư, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh và Trang Thông tin điện tử của Trung tâm.

- Đồng thời tuyên truyền thông qua trình chiếu clip, phóng sự, phim tài liệu trên các màn hình và tờ rơi, tờ gấp về sử dụng dịch vụ công, ứng dụng tài khoản VNeID tại các quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Công văn số 1512/UBND-PVHCC&KSTT ngày 04/6/2024 về việc sử dụng tài khoản VNeID trong thực hiện thủ tục hành chính; Công văn số 399/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 01/11/2023 của Văn phòng UBND tỉnh về việc triển khai sử dụng tài khoản VNeID trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; đồng thời xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng tài khoản VNeID để đăng nhập và thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (*Công văn số 85/PVHCC&KSTT-HCTH ngày 07/11/2023 về việc hướng dẫn sử dụng tài khoản VNeID trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh*).

- Yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ của các Sở, ngành tại Trung tâm thực hiện hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tích cực tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID đã được cấp để nộp hồ sơ trực tuyến. Qua đó giúp người dân nắm được các tiện ích, hiểu rõ ý nghĩa và hiệu quả khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán phí, lệ phí hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến, thông qua nền tảng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia¹.

- Bộ phận Một cửa các cấp thường xuyên bố trí nhân viên trực tiếp hướng dẫn người dân khi có nhu cầu sử dụng, khai thác thông tin tài khoản VNeID đã được cài đặt trên thiết bị điện thoại di động; người dân có thể trực tiếp liên hệ với cán bộ tiếp nhận hồ sơ quầy tiếp nhận của Công an tỉnh tại Trung tâm hoặc liên hệ thông qua các đầu số điện thoại Tổng đài **1900.0368** của Bộ Công an để được hỗ trợ Tổng đài hỗ trợ **0221.1022** của Trung tâm.

3. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

Văn phòng UBND tỉnh đã tích cực tham mưu UBND tỉnh triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Với sự chỉ đạo, quán triệt của UBND tỉnh (*Thông báo số 225/TB-UBND ngày 15/7/2022 về kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại cuộc họp giao ban các thành viên UBND tỉnh về triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh*), các cơ quan, doanh nghiệp và người dân đã dần thay đổi thói quen và quan tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhiều hơn.

¹ Công văn số 05/PVHCC&KSTT-HCTH ngày 31/01/2023 về việc hướng dẫn sử dụng tài khoản định danh điện tử VneID trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; Công văn số 14/PVHCC&KSTT-HCTH ngày 07/11/2023 về việc tăng cường hướng dẫn sử dụng tài khoản VneID trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

Trong thời gian qua, UBND tỉnh đã ban hành nhiều công văn chỉ đạo, điều hành về việc đẩy mạnh cung cấp và thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC được phát sinh trực tuyến và thực hiện số hóa²; theo đó yêu cầu các sở, ban, ngành chỉ đạo, quán triệt công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh thực hiện nghiêm việc hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến của người dân và doanh nghiệp nộp trên Hệ thống; tăng cường công tác hướng dẫn người dân tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID để nộp hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến.

- Đến nay, trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (Hệ thống) đã cung cấp 1.650³/1740 TTHC đủ điều kiện cung cấp trực tuyến của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, UBND cấp xã và 38 TTHC của cơ quan ngành dọc tại Trung tâm (*Công an: 15 TTHC, Bảo hiểm xã hội: 9 TTHC, Điện lực: 14 TTHC*); số liệu thường xuyên thay đổi theo các Quyết định công bố của các Bộ, ngành và UBND tỉnh công bố danh mục TTHC mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ.

- Một số kết quả đạt được, đó là:

+ Trong từ đầu 2024 đến nay, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đạt 92% (cấp sở đạt 78,5%; cấp huyện, xã đạt 96%); 100% TTHC có phát sinh hồ sơ đều có hồ sơ trực tuyến.

+ Về triển khai dịch vụ thanh toán trực tuyến: Từ đầu năm 2024, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt trên 90% (bao gồm cả hình thức chuyển khoản ngân hàng, kho bạc, trung gian thanh toán,...), trong đó thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia đạt gần 80%.

+ Việc khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia về dân cư trong giải quyết TTHC: đã có **391.636** lượt bản ghi truy xuất, tra cứu thông tin trong CSDL dân cư của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của công dân và **81.266** lượt công dân truy cập bằng tài khoản VNeID trên hệ thống. Việc sử dụng dữ liệu dân cư đã được kết nối, chia sẻ giúp cho cán bộ tại Bộ phận Một cửa các cấp thực hiện kiểm tra, đối chiếu thông tin và xử lý tiếp nhận hồ sơ nhanh hơn; hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, hỗ trợ cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ điền thông tin có sẵn về công dân có trong CSDL quốc gia về dân cư khi nộp hồ sơ TTHC.

Người dân có thể sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID để khai thác và xác thực thông tin của công dân thông qua việc kết nối với CSDL dân cư khi nộp hồ sơ TTHC trên hệ thống; công dân không cần phải khai báo lại các thông tin đã có trong CSDL quốc gia dân cư chia sẻ khi thực hiện các thao tác nộp hồ

² Các Công văn của UBND tỉnh: số 1288/UBND-PVHCC&KSTT ngày 19/5/2022; số 1292/UBND-PVHCC&KSTT 20/5/2022; số 2596/UBND-PVHCC&KSTT ngày 03/10/2022; số 2918/UBND-PVHCC&KSTT ngày 01/11/2022; số 3087/UBND-PVHCC&KSTT ngày 16/11/2022; số 939/UBND-PVHCC&KSTT ngày 18/4/2023; số 97/UBND-PVHCC&KSTT ngày 15/01/2024; số 825/UBND-PVHCC&KSTT ngày 03/4/2024; Công văn số 1030/UBND-PVHCC&KSTT ngày 19/4/2024 và nhiều văn bản khác

³ Có 988 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 662 dịch vụ công trực tuyến một phần; tích hợp 1.279 TTHC dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia

sơ trực tuyến; đồng thời các cơ quan nhà nước có thể thực hiện tra cứu thông tin công dân trong CSDL quốc gia về dân cư. Điều này, góp phần cắt giảm thời gian, thông tin khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, đảm bảo thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời.

4. Về hạ tầng hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin phục vụ giải quyết hồ sơ TTHC

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được triển khai tập trung trên toàn tỉnh, phục vụ các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, UBND cấp xã sử dụng công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. Hệ thống tích hợp, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia, kết nối nền tảng thanh toán trực tuyến và Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia phục vụ công dân thanh toán trực tuyến, số hóa và lưu trữ kết quả trên hệ thống.

- Thực hiện Đề án 06, đến nay Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã hoàn thành kết nối với **03 hệ thống chính của Bộ Công an**, đó là:

+ Kết nối với CSDL quốc gia về dân cư của Bộ Công an, **Hung Yên là tỉnh đầu tiên đáp ứng 14/14 tiêu chí** về đảm bảo an toàn, an ninh thông tin được Bộ Công an, Bộ Thông tin và Truyền thông kiểm tra, đánh giá theo quy định tại Công văn 708/BTTTT-CATTT ngày 02/3/2024 về việc sửa đổi, thay thế nội dung về an toàn, an ninh mạng tại Công văn số 1552/BTTTT-THH (theo kết quả đánh giá tại Kế hoạch số 224/KH-TCTTKĐA ngày 04/5/2024⁴).

- Kết nối với Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an phục: Hung Yên là **tỉnh đầu tiên trong 63 tỉnh, thành phố** trực thuộc Trung ương được Bộ Công an cho phép kết nối từ tháng 10/2023.

+ Hoàn thành kết nối với Phần mềm dịch vụ công liên thông của Bộ Công an (triển khai 02 nhóm TTHC liên thông: Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ Bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trọ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng) theo yêu cầu của Chính phủ.

- Về kết nối với các hệ thống thông tin, CSDL và phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương: Đến nay, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã kết nối, tích hợp với 12 hệ thống thông tin, CSDL chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương qua Trục tích hợp, chia sẻ dữ liệu (LGSP) tỉnh của Sở Thông tin và Truyền thông, gồm:

+ Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch; Phần mềm Lý lịch tư pháp của Bộ Tư pháp.

+ Cổng dịch vụ công về Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

+ Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

⁴ Kế hoạch số 224/KH-TCTTKĐA ngày 04/5/2024 của Tổ công tác triển khai Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử về Kiểm tra, đánh giá an ninh mạng, an toàn thông tin các hệ thống thông tin kết nối với hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và hệ thống Định danh và xác thực điện tử năm 2024

+ CSDL quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư và CSDL quốc gia về Bảo hiểm của Bảo hiểm Xã hội Việt Nam.

+ Hệ thống giám sát đo lường mức độ cung cấp và sử dụng mức độ Chính phủ số (Hệ thống EMC) của Bộ thông tin và Truyền thông.

+ Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;

+ Kết nối với hệ thống xác thực chữ ký số (CA) chuyên dùng của Ban Cơ yếu Chính phủ, kết nối với hệ thống xác thực CA công cộng của các nhà cung cấp Viettel, VNPT,...

+ Hệ thống dịch vụ công trực tuyến vận tải đường bộ của Bộ Giao thông vận tải.

+ Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

+ Và một số hệ thống khác khi có yêu cầu của các Bộ, ngành Trung ương.

5. Về số hóa hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính

Thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, UBND cấp xã và trực tiếp ban hành nhiều văn bản về triển khai công tác số hóa hồ sơ, kết quả TTHC đảm bảo đúng quy định và theo lộ trình số hóa tại Đề án 06 (*Tại Bộ phận một cửa cấp bộ, cấp tỉnh thực hiện từ ngày 01/6/2022; cấp huyện từ ngày 01/12/2022; cấp xã từ ngày 01/6/2023*). Đồng thời, Trung tâm ban hành các văn bản hướng dẫn về thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả TTHC, hướng dẫn thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP; định kỳ hàng tháng đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy định.

- Yêu cầu các cơ quan, đơn vị tăng cường nhân lực, cơ sở vật chất, hạ tầng trang thiết bị máy móc thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, trong quá trình giải quyết TTHC.

- Hạ tầng trang thiết bị, máy móc tại Trung tâm đã được trang bị đầy đủ máy tính, máy in, máy scan khổ A4 và 02 máy A3 phục vụ công tác số hóa tại quầy tiếp nhận hồ sơ TTHC của các sở, ngành.

Đến nay, công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được các sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh bước đầu đi vào nề nếp và đạt được kết quả tốt cao, đảm bảo đúng quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; từ đầu năm 2024, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả TTHC toàn tỉnh đến nay đạt trên 99% (cấp tỉnh đạt 98,8%, UBND cấp huyện, cấp xã đạt trên 99,2%).

6. Về triển khai các mô hình

- Mô hình 2: Tự động hóa Trung tâm hành chính công thông qua tương tác Kiosk, Văn phòng UBND tỉnh đã có văn bản gửi Cục C06, Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn triển khai mô hình tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC⁵. Hiện nay, đang chờ Cục C06 hướng dẫn và các doanh nghiệp công nghệ thông tin nghiên cứu, xây dựng, cung cấp giải pháp triển khai thí điểm.

- Mô hình 3: Xây dựng tối thiểu 20 dịch vụ công không sử dụng hồ sơ giấy: Hiện có 14 Sở, ban, ngành đăng ký triển khai thực hiện đối với 46 TTHC không sử dụng hồ sơ giấy khi thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Đến nay, hàng tháng có trên 3000 hồ sơ được các sở, ngành tiếp nhận, xử lý theo hình thức trực tuyến, không sử dụng hồ sơ giấy và trả kết quả bản điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích tại Trung tâm (từ đầu năm 2024 đến nay có khoảng 15.986 hồ sơ được tiếp nhận, xử lý; chủ yếu thuộc lĩnh vực các sở Công Thương, Thông tin và Truyền thông, Tài chính, Văn hóa – TT&DL).

- Mô hình 24: Chuẩn hóa xác thực tập trung (SSO): Hoàn thành việc kết nối chính thức giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hưng Yên với Hệ thống định danh và xác thực điện tử.

7. Kết quả đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Trên cơ sở kết quả đồng bộ công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kết quả đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công 6 tháng đầu năm của tỉnh (tính đến ngày 10/6/2024) như sau:

Tổng hợp các nhóm chỉ số của tỉnh Hưng Yên đạt 83,41 điểm; xếp hạng thứ 04/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Trong đó:

- Chỉ số Công khai minh bạch: 11/18 điểm (trung bình cả nước là 10,6/18 điểm).
- Chỉ số Tiến độ giải quyết: 19,7/20 điểm (trung bình cả nước là 18,3/20 điểm) đạt tỷ lệ 98.3%, xếp hạng thứ 01/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến: Dịch vụ công trực tuyến: 8,1/12 điểm (trung bình cả nước là 6,2/12 điểm); Thanh toán trực tuyến: 9,3/10 điểm (trung bình cả nước là 6,5/10 điểm).
- Chỉ số Mức độ hài lòng: 17,9/18 điểm (trung bình cả nước là 17,5/18 điểm).
- Chỉ số về số hóa hồ sơ: 17,6/22 điểm (trung bình cả nước là 13,7/22 điểm), trong đó việc cung cấp dịch vụ chứng thực điện tử bản sao từ bản chính đã được triển khai, thực hiện tại 171/171 đơn vị trên địa bàn tỉnh.

II. Đánh giá chung

- Công tác cải cách TTHC của tỉnh được các cấp, các ngành quan tâm, triển khai kịp thời phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của cơ quan nhà nước và chất lượng hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

⁵ Công văn số 269/VPUB-PVHCC&KSTT ngày 20/7/2023; Công văn số 73/PVHCC&KSTT ngày 22/9/2023 gửi các doanh nghiệp công nghệ thông tin về cung cấp giải pháp xây dựng Mô hình 2 tại Trung tâm

- Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, UBND cấp xã được Văn phòng UBND tỉnh tham mưu trình UBND tỉnh ban hành kịp thời, qua đó góp phần tăng cường tính công khai, minh bạch trong việc cung cấp thông tin và trong công tác giải quyết hồ sơ TTHC.

- Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp ngày càng đi vào nề nếp và phát huy hiệu quả, cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận và trả kết quả được các cấp, các ngành đã được quan tâm đầu tư đúng mức.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn đạt ở mức cao trong nhóm các tỉnh, thành phố và đảm bảo các mục tiêu của Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương giao. Các cơ quan, đơn vị tích cực triển khai hướng dẫn người dân thực hiện sử dụng tài khoản VneID, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia và các hình thức thanh toán trực tuyến (chuyển khoản, ví điện tử,...)

- Công tác số hóa hồ sơ, kết quả TTHC đã đạt kết quả tốt và đảm bảo tiến độ theo yêu cầu của Chính phủ tại Đề án 06; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các cơ quan nhà nước trong giải quyết hồ sơ TTHC ngày càng nâng cao và được đông đảo người dân, doanh nghiệp ủng hộ, đánh giá tốt.

- Công tác tuyên truyền người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện TTHC được tăng cường; người dân đã quan tâm nhiều hơn đến việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện TTHC, thể hiện ở tỷ lệ hồ sơ trực ở mức cao. Nhận thức của người dân và doanh nghiệp trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và ứng dụng tài khoản định danh điện tử VNeID đã dần được nâng lên, qua đó góp phần thay đổi thói quen của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

- Các hệ thống thông tin, CSDL quốc gia về dân cư, Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an và một số hệ thống, phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành đã được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, qua đó giúp các cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ TTHC nhanh hơn.

III. Khó khăn, vướng mắc

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác số hóa tại Bộ phận Một cửa các cấp tuy đã được quan tâm, xong chưa đáp ứng yêu cầu; nhiều trang thiết bị đã xuống cấp, không đảm bảo phục vụ xử lý công việc. Quy trình, nghiệp vụ số hóa là quy trình nghiệp vụ mới, việc áp dụng quy trình số hóa từ khâu tiếp nhận, xử lý và trả kết quả TTHC tại một số đơn vị còn chưa đảm bảo; một số cán bộ, công chức lớn tuổi còn chưa thực hiện đầy đủ theo quy định.

- Văn phòng Chính phủ chưa có hướng dẫn cụ thể về cách thức khai thác và tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã số hóa của công dân, dữ liệu đã được số hóa trên các Hệ thống thông tin, CSLD chuyên ngành của các Bộ, ngành.

- Chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo, thường xuyên lỗi; việc thanh toán phí và lệ phí trực tuyến còn mất khá nhiều thời gian, nhiều giao dịch đơn vị không nhận được tiền hoặc phải chờ đợi nhiều ngày

do công tác đối chiếu giữa các Ngân hàng chậm; nhiều trường hợp thanh toán, người dân bị trừ tiền nhưng các đơn vị không nhận được tiền, dẫn đến phải nộp tiền nhiều lần cho cùng 1 hồ sơ; ảnh hưởng đến trực tiếp công dân và cơ quan thực hiện. Các cơ quan, đơn vị phải mất nhiều thời gian để tra cứu, đối soát các giao dịch với các Ngân hàng ảnh hưởng đến công tác tổng hợp phí, lệ phí hàng tháng để nộp tiền vào ngân sách nhà nước của các cơ quan, đơn vị.

- Nhiều người dân vẫn còn e ngại khi thực hiện nộp các hồ sơ trực tuyến do thói quen vẫn muốn đến trực tiếp cơ quan nhà nước để giải quyết TTHC, do trình độ ứng dụng công nghệ thông tin, khả năng tiếp cận thông tin của nhiều người dân còn hạn chế, đặc biệt là đối với những người cao tuổi hoặc người lao động phổ thông, người yếu thế,... Nhiều người dân chưa có tài khoản ngân hàng, chưa biết cách sử dụng Ví điện tử (Viettel money, VNPT pay, Momo,...) nhất là tại vùng nông thôn nên gặp khó khăn trong các giao dịch thanh toán trực tuyến; vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt trong các giao dịch với cơ quan nhà nước.

- Còn bộ phận người dân chưa có tài khoản VNeID do không sử dụng điện thoại thông minh, không có số điện thoại chính chủ dẫn đến việc đăng ký tài khoản còn gặp nhiều khó khăn; một số công dân đã có tài khoản nhưng không sử dụng do thay đổi thiết bị điện thoại, thay đổi số điện thoại hoặc không nhớ mật khẩu, mã Passcode để đăng nhập,... Bộ phận lớn người dân ở lao động phổ thông, người lớn tuổi,... chưa có tài khoản ngân hàng, chưa sử dụng dịch vụ Ví điện tử, nhất là tại các địa phương vùng nông thôn nên gặp khó khăn trong các giao dịch thanh toán trực tuyến; vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt trong các giao dịch với cơ quan nhà nước.

- Một số Hệ thống thông tin, CSDL của các Bộ, ngành Trung ương triển khai xuống các sở, ngành tại địa phương chưa có sự kết nối, chia sẻ dữ liệu với HTTT giải quyết TTHC của các tỉnh, thành (*nguyên nhân là do các Bộ chưa thực hiện, hướng dẫn địa phương kết nối hoặc chưa triển khai*).

- Vẫn còn tình trạng CSDL quốc gia về dân cư truy cập chậm, mất kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, dẫn đến cán bộ tiếp nhận hồ sơ chưa thể kiểm tra, người dân phải chờ đợi để kiểm tra thông tin. Hệ thống định danh và xác thực điện tử đôi khi còn bị lỗi, không truy cập; không gửi tin nhắn mã OTP để đăng nhập.

IV. Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị Tổ công tác Đề án 06 tỉnh báo cáo, kiến nghị với Chính phủ chỉ đạo các Bộ, ngành Trung ương sớm hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở cho địa phương thực hiện, ứng dụng CSDL quốc gia về dân cư đảm bảo đúng quy định.

- Đề nghị Văn phòng Chính phủ đảm bảo Công dịch vụ công quốc gia hoạt động ổn định, dữ liệu được cập nhật đồng bộ số liệu chính xác; chủ trì, phối hợp với các Ngân hàng thương mại đảm bảo chức năng thanh toán trực tuyến thông suốt, kịp thời, tránh tình trạng thanh toán nhiều lần, không hoàn được tiền cho công dân, doanh nghiệp; đặc biệt số tiền lớn khi nộp phí, lệ phí TTHC.

- Đề nghị Cục C06 - Bộ Công an đảm bảo hoạt động CSDL dân cư, Hệ thống định danh điện tử cho các địa phương khai thác; hướng dẫn, cung cấp các giải pháp kỹ thuật phục vụ kết nối các hệ thống của Bộ Công an với hệ thống của tỉnh và hỗ trợ xử lý các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

- Đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông đảm bảo duy trì hoạt động ổn định, thông suốt đối với Trục kết nối, chia sẻ dữ liệu cấp Bộ (NDXP); hướng dẫn các Bộ, ngành và địa phương tích hợp các hệ thống thông tin của tỉnh với các CSLD chuyên ngành của các Bộ, ngành.

- Đề nghị Tổ công tác Đề án 06 tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp tục chỉ đạo, quán triệt công chức, viên chức thực hiện nghiêm việc hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến và sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID; tăng cường ứng dụng dữ liệu dân cư trong việc giải quyết hồ sơ TTHC. Yêu cầu các cơ quan thông tin, báo chí, truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh đẩy mạnh tuyên truyền tới tổ chức, cá nhân về việc sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID.

- Đề nghị Công an tỉnh tăng cường công tác cấp Căn cước công dân cho công dân đủ điều kiện và tăng cường công tác thu nhận hồ sơ, kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức 2 đối với công dân. Tiến tới 100% công dân đủ điều kiện được cấp Căn cước công dân và đăng ký, kích hoạt tài khoản định danh điện tử VNeID đáp ứng yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

- Đề nghị Sở Nội vụ bổ sung thêm biên chế, nhân lực phục vụ triển khai Đề án 06, Đề án 468 của Thủ tướng, Đề án Chuyển đổi số của tỉnh nhất là đối với đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn về công nghệ thông tin tại các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn hướng dẫn người dân về ứng dụng công nghệ, kỹ năng số thông qua các Tổ công nghệ số cộng đồng trong các giao dịch phục vụ đời sống xã hội trong giai đoạn hiện nay.

Trên đây là một số nội dung, kết quả thực hiện nhiệm vụ có liên quan tại Đề án 06 từ đầu năm 2024 đến nay, Văn phòng UBND tỉnh trân trọng báo cáo./. *ML*

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh (Phòng PC06);
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC&KSTT *ML*

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHỦ VĂN PHÒNG**



Trần Văn Thắng