|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **TỈNH BÌNH ĐỊNH** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
|  | *Bình Định, ngày 04 tháng 6 năm 2023* |

**BÁO CÁO TÓM TẮT**

**Tình hình, kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Định**

*(Phục vụ Hội nghị trực tuyến với Bộ Thông tin và Truyền thông về*

*“Thúc đẩy nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến”)*

**I. KHÁI QUÁT CHUNG**

**1.** Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Định (sau đây gọi tắt là “Hệ thống”) được triển khai tập trung, đồng bộ, thống nhất trên địa bàn toàn tỉnh từ năm 2019 do VNPT cung cấp theo hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin. Trong đó, Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan được giao nhiệm vụ chủ trì, trực tiếp quản lý, vận hành Hệ thống; trực tiếp tham mưu, đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

Về cơ bản, Hệ thống đáp ứng các quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông và các văn bản có liên quan của pháp luật hiện hành, nhất là việc đảm bảo tính thống nhất giữa hợp phần Cổng Dịch vụ công và hợp phần Phần mềm Một cửa điện tử ngay từ khi xây dựng, vận hành Hệ thống.

**2.** Liên quan đến vấn đề thể chế để quản lý, vận hành Hệ thống, UBND tỉnh đã ban hành 03 văn bản quy phạm pháp luật bao quát đầy đủ các nội dung liên quan đến công tác quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống trong công tác giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm:

- Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 09/02/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 của UBND tỉnh ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25/5/2020 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định.

**II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

**1. Về tình hình thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

- Hiện nay, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đã hoàn thành việc kết nối và đưa vào sử dụng khai thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư và nhiều cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành khác của các Bộ ngành, Trung ương để nâng cao hiệu quả công tác giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử như: (i) Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp, (ii) Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm, (iii) Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến, (iv) Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch, (v) Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách, (vi) Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC), (vii) Hệ thống của Ngành Thuế và Hệ thống của Ngành Tài nguyên và Môi trường để liên thông các thủ tục đất đai, (viii) Hệ thống phục vụ dịch vụ công của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, (ix) Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, (x) Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng (NEAC).

- UBND tỉnh đã ban hành quyết định triển khai thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ nộp bằng hình thức trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh đối với 102 thủ tục hành chính. Rà soát, tái cấu trúc, cắt giảm các bước trung gian không cần thiết của quy trình giải quyết 12 thủ tục hành chính. Hội đồng nhân dân tỉnh đã ban hành chính sách giảm 50% lệ phí “Cấp giấy phép xây dựng” đối với trường hợp hồ sơ được thực hiện dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để khuyến khích người dân sử dụng; hiện nay, Sở Tài chính đang chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn của tỉnh để rà soát, tham mưu UBND tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh đối với một số thủ tục hành chính khác. Hoàn thành Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh phục vụ cho công tác số hóa, lưu trữ, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện thủ tục hành chính. Hoàn thành việc tích hợp chữ ký số từ xa của 3 nhà cung cấp: VNPT, MISA và Viettel trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh để tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, người dân có thể sử dụng khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến.

- 100% Phòng Tư pháp cấp huyện và 100% UBND cấp xã đã thực hiện việc cung cấp bản sao chứng thực điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ cho việc nộp hồ sơ trực tuyến.

- UBND tỉnh đã phê duyệt và tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Đề án “Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2022 – 2027”. Kết quả thực hiện Đề án được đoàn viên, thanh niên báo cáo, cập nhật trực tuyến theo thời gian thực thông qua phần mềm theo dõi Đề án được tích hợp, kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để xác thực thông tin, dữ liệu. Thông qua việc trích xuất dữ liệu của Phần mềm, Văn phòng UBND tỉnh sẽ công khai kết quả thực hiện hằng tháng của 20 tổ chức Đoàn Thanh niên trực thuộc Ban Thường vụ Tỉnh đoàn để gửi cho cấp ủy, lãnh đạo các cơ quan phối hợp đôn đốc việc thực hiện.

**2. Về kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

- Tỉnh Bình Định đã nhiều lần thực hiện việc rà soát tổng thể thủ tục hành chính để phục vụ cho công tác cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Cho đến hiện nay, tỉnh đang cung cấp **1315** dịch vụ công trực tuyến **toàn trình**, đạt tỷ lệ **71,58%** tổng số thủ tục hành chính của tỉnh, **97** dịch vụ công trực tuyến một phần, đạt tỷ lệ **5,28%** tổng số thủ tục hành chính của tỉnh và còn **425** dịch vụ công chưa cung cấp trực tuyến, chiếm tỷ lệ **23,14%** tổng số thủ tục hành chính của tỉnh. Riêng đối với 425 dịch vụ công chưa cung cấp trực tuyến này, các sở, ngành của tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện rà soát, đánh giá không đáp ứng điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Ngoài ra, hiện nay tỉnh Bình Định đã triển khai việc thanh toán trực tuyến đối với 100% thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí.

- Về kết quả thực hiện trong 5 tháng đầu năm 2023, toàn tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết: 212.451 hồ sơ, trong đó số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến là 67.875 hồ sơ (đạt tỷ lệ 31,94%); thanh toán trực tuyến thuế, lệ phí trước bạ về đất đai là 2.122 giao dịch, với tổng số tiền thanh toán hơn 9 tỷ đồng; thanh toán trực tuyến phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính phát sinh là 77.334 giao dịch (đạt tỷ lệ 41,08 %) với số tiền hơn 5 tỷ đồng; thực hiện số hóa thành phần hồ sơ đầu vào đạt tỷ lệ 42,67 %; cung cấp kết quả điện tử đạt tỷ lệ 33,36 % và khai thác dữ liệu số hóa đạt tỷ lệ 2,88%.

- Đến nay, 100% cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh đã thực hiện nghiêm việc khai thác dữ liệu, xác thực thông tin công dân của Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong công tác giải quyết thủ tục hành chính, đáp ứng được việc không yêu cầu người dân xuất trình hoặc nộp thành phần hồ sơ là giấy tờ liên quan đến thông tin công dân như căn cước công dân, chứng minh nhân dân, xác nhận thường trú. Kể từ ngày 20/02/2023 đến ngày 04/6/2023, số lượt khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thành công để phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính là 112.844 lượt, tỷ lệ khai thác trên tổng số hồ sơ tiếp nhận đạt 75,5%.

- Về kết quả “Bộ chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công” (theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ) được Văn phòng Chính phủ đánh giá trực tuyến, công khai theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tỉnh Bình Định đang xếp thứ 11 trên tổng số 63 địa phương cấp tỉnh của cả nước.

**III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

**1.** Trên cơ sở nghiên cứu dự thảo Báo cáo kết quả đánh giá Cổng Dịch vụ công các bộ ngành, địa phương liên quan đến 10 nhóm vấn đề và 20 nhiệm vụ, giải pháp để thúc đẩy nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Bình Định nhận thấy đã hoàn thành triệt để 10/20 nhiệm vụ, hoàn thành một phần 5/20 nhiệm vụ và cần nghiên cứu để triển khai 5/20 nhiệm vụ (đã có báo cáo riêng).

**2.** Ngoài ra, trong quá trình triển khai thực hiện cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Bình Định nhận thấy một số tồn tại, hạn chế cần có giải pháp khắc phục trong thời gian đến để thúc đẩy nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến như sau:

*Thứ nhất,* vấn đề lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính là cơ sở pháp lý rất quan trọng trong quá trình chuyển đổi số, khi các giấy tờ, tài liệu được quản lý dưới dạng điện tử; nhiệm vụ này đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao cho Bộ Nội vụ tại các văn bản: Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018, Quyết định số 458/QĐ-TTg ngày 03/4/2020, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021; Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 08/4/2022, Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 và Thông báo kết luận số 169/TB-VPCP ngày 05/5/2023 của Thủ tướng Chính phủ. Tuy nhiên, đến nay Bộ Nội vụ vẫn chưa có hướng dẫn cụ thể, dẫn đến khó khăn cho địa phương trong quá trình thực hiện.

Do đó, đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông xem xét, kiến nghị Bộ Nội vụ sớm có hướng dẫn cụ thể về lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính để địa phương tổ chức thực hiện đúng quy định (không lưu hồ sơ giấy).

*Thứ hai*, hiện nay thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các địa phương cơ bản bằng nhau về số lượng giữa các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Tuy nhiên, trong quá trình tổ chức thực hiện, các địa phương cấp tỉnh có cách hiểu, cách đánh giá đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần là khác nhau, dẫn đến số lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần giữa các tỉnh, thành phố có sự chênh lệch về số lượng.

Do đó, đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Chính phủ xem xét, kiến nghị Chính phủ giao cho các Bộ, ngành Trung ương thực hiện nhiệm vụ chủ trì, rà soát, xác định các thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần để các tỉnh, thành phố có cơ sở tổ chức triển khai thực hiện đảm bảo đồng bộ, thống nhất trên phạm vi toàn quốc

. Đối với các thủ tục hành chính ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế thì việc xác định điều kiện được thực hiện ngay trong quyết định công bố thủ tục hành chính của bộ, ngành Trung ương.

*Thứ ba,* hiện nay việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp ký số vào tờ đơn, tờ khai thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến từ tài khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh là không thật sự cần thiết (vì việc đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh đã được xác thực thông tin, danh tính cá nhân). Do đó, kính đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Chính phủ xem xét đến vấn đề không yêu cầu việc ký số cá nhân trên mẫu tờ đơn, tờ khai đối với những trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến bằng tài khoản chính chủ.

*Thứ tư*, hiện nay Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ, Quyết định 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 thuộc Đề án 06 quy định rất nhiều về chức năng, tính năng mới của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, do đó đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông sớm ban hành sửa đổi Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 để hướng dẫn địa phương nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng theo quy định./.