

Số: /BC-STTTT

Lạng Sơn, ngày tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh

Kính gửi: UBND tỉnh Lạng Sơn.

Thực hiện nhiệm vụ được phân công tại Giấy mời số 316/GM-UBND ngày 31/8/2023 của UBND tỉnh về việc dự họp trực tuyến chuyên đề “Thực trạng, giải pháp đẩy mạnh công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh”. Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo tình hình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI, KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1.1. Tình hình triển khai số hóa

Thực hiện Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 14/10/2020 của UBND tỉnh về số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn đến năm 2025, Sở Thông tin và Truyền thông đã tham mưu UBND tỉnh triển khai xây dựng Kho dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính dùng chung của tỉnh và cung cấp tài khoản cho các cơ quan, đơn vị để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực để quản lý, khai thác và được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Để đưa Kho dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoạt động chính thức, Sở Thông tin và Truyền thông đã cấp tài khoản sử dụng và đề nghị các cơ quan, đơn vị rà soát, phân loại, đánh giá khối lượng hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực và lên phương án nâng cấp trang thiết bị công nghệ thông tin (máy tính, máy scan, máy photocopy...) để đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực hiện số hóa¹.

Thực hiện Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh về triển khai, thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; Công văn số 1610/UBND-TTPVHCC ngày 15/11/2021 của UBND tỉnh về việc thực hiện số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC, Sở Thông tin và Truyền thông đã tổ

¹ Công văn số 1773/STTTT-CNTT ngày 01/9/2021 về việc chuẩn bị các điều kiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực.

chức tập huấn, hướng dẫn cho các cơ quan, đơn vị (các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố) thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC lên Kho dữ liệu số hóa của tỉnh². Ngày 23/9/2022, Sở Thông tin và Truyền thông đã tổ chức 02 lớp tập huấn, hướng dẫn cho các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố³; từ ngày 10/11/2022 đến ngày 17/11/2022, tổ chức 11 lớp tập huấn cho UBND các xã, phường, thị trấn về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC lên Kho dữ liệu số hóa⁴. Ngoài ra, Sở Thông tin và Truyền thông đã tham mưu UBND tỉnh ban hành và ban hành các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC lên Kho dữ liệu số hóa, đảm bảo hoàn thành mục tiêu Kế hoạch đã đề ra⁵.

Thực hiện Kế hoạch số 170/KH-UBND ngày 08/8/2023 của UBND tỉnh Phát động đợt thi đua cao điểm “Đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn”. Theo đó, Ngày 11/8/2023, Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Công văn số 1885/STTTT-TTBCXB gửi Báo Lạng Sơn, Đài PTTH tỉnh và Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thành phố để tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và số hóa, hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực. Đến nay, có 08/20 sở, ban, ngành⁶ và 01/11 huyện, thành phố⁷ đã ban Kế hoạch phát động thi đua.

1.2. Kết quả đạt được

Căn cứ Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 14/10/2020 của UBND tỉnh về số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn đến năm 2025; Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh về triển khai, thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn, các cơ quan, đơn vị đã ban hành Kế hoạch và đôn đốc triển khai thực hiện số hóa tại cơ quan, đơn vị mình. Tuy nhiên, đến thời điểm hiện tại tỷ lệ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực được số hóa lên Kho dữ liệu số hóa của tỉnh còn thấp, chưa hoàn thành chỉ tiêu theo kế hoạch đề ra (Năm 2023, hoàn thành 70% đối với cấp tỉnh; 60% đối với cấp huyện; 55% đối với cấp xã).

Đến ngày 30/8/2023, tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực của các cơ quan, đơn vị số hóa lên Kho dữ liệu số hóa của tỉnh là **201.316 hồ sơ**

² Công văn số 2409/STTTT-CNTT ngày 22/11/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc tập huấn số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực.

³ Công văn số 1894/STTTT-CĐS ngày 12/9/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc tập huấn, hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC lên Kho dữ liệu số hóa.

⁴ Công văn số 2344/STTTT-CĐS ngày 06/11/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc tổ chức Hội nghị tập huấn, hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực (cấp xã) lên Kho dữ liệu số hóa năm 2022.

⁵ Công văn số 3389/VP-KGVX ngày 17/8/2021 của Văn phòng UBND tỉnh về việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực; Công văn số 2554/STTTT-CNTT ngày 07/12/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính lên Kho dữ liệu.

⁶ 07 Sở: Thông tin và Truyền thông; Xây dựng; Y tế; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Lao động, Thương binh và Xã hội; Tài nguyên và Môi trường; Kế hoạch và Đầu tư; Ban Quản lý Khu KTCK Đông Đăng – Lạng Sơn.

⁷ UBND thành phố Lạng Sơn

(trong đó: cấp tỉnh 22.268 hồ sơ; cấp huyện, cấp xã: 179.048 hồ sơ), tỷ lệ hồ sơ số hóa toàn tỉnh đạt 18,6%. *(chi tiết tại Phụ lục I kèm theo)*

2. Về triển khai cung cấp DVCTT và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

2.1. Tình hình triển khai cung cấp DVCTT

Thực hiện Kế hoạch hành động số 106/KH-UBND ngày 06/06/2019 của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, định hướng đến năm 2025; Kế hoạch số 247/KH-UBND ngày 14/12/2022 của UBND tỉnh về Chuyển đổi số tỉnh Lạng Sơn năm 2023. Sở Thông tin và Truyền thông đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 533/QĐ-UBND ngày 04/4/2023 về giao chỉ tiêu “Tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến” và “Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến” cho các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2023, qua đó UBND tỉnh giao chỉ tiêu cho các cơ quan, đơn vị đảm bảo 85% dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến; từ 70% - 95% hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trực tuyến.

Đến thời điểm hiện tại, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đã triển khai, cung cấp 1.435 DVCTT, trong đó 1.018 DVCTT toàn trình và 417 DVCTT một phần, còn 374 DVC chưa triển khai trực tuyến *(do không đủ điều kiện)* phục vụ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

2.2. Tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

Thực hiện Quyết định số 533/QĐ-UBND ngày 04/4/2023 của UBND tỉnh giao chỉ tiêu “Tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến” và “Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến” cho các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2023. Căn cứ vào tình hình thực tế của địa phương, đến nay đã có 10 huyện, thành phố ban hành Quyết định; 01 huyện ban hành Văn bản (huyện Văn Quan) giao chỉ tiêu “Tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến” và “Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến” cho các phòng chuyên môn, UBND cấp xã trên địa bàn huyện.

Từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/8/2023, tổng số DVCTT toàn trình, một phần có phát sinh hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh là 379 DVCTT, trong đó có 364 DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến *(đạt 96%, vượt 11% so với mục tiêu Kế hoạch số 247/KH-UBND)*. Đã tiếp nhận 263.523 hồ sơ, trong đó tiếp nhận trực tiếp 14.556 hồ sơ (chiếm 5,5%), tiếp nhận trực tuyến 248.967 hồ sơ *(đạt 94,5%, vượt 24,5% so với mục tiêu Kế hoạch số 247/KH-UBND)*; giải quyết 258.739 hồ sơ, trong đó giải quyết trước hạn và đúng hạn 256.535 hồ sơ (đạt 99,1%), giải quyết chậm hạn 2.204 hồ sơ (chiếm 0,9%). *(Chi tiết tại Phụ lục II kèm theo)*

2.3. Rà soát danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai cung cấp DVCTT toàn trình, một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ

Thực hiện Kế hoạch hành động số 165/KH-UBND ngày 02/8/2023 của UBND tỉnh về Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2023 – 2025; Công văn số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả DVCTT. Ngày 08/8/2023, Sở Thông tin và Truyền thông đã ban hành văn bản⁸ đề nghị các cơ quan, đơn vị phối hợp rà soát, cung cấp danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai cung cấp DVCTT toàn trình, một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và đăng ký tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Đến thời điểm hiện tại, Sở Thông tin và Truyền thông đã nhận được danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai, cung cấp DVCTT toàn trình, một phần của 18/20 cơ quan đơn vị gửi về, còn 02 đơn vị chưa gửi danh mục về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, trình UBND tỉnh ban hành (gồm: *Sở Tư pháp; Sở Tài chính*). Sau khi tổng hợp đầy đủ danh mục TTHC đủ điều kiện của các cơ quan, đơn vị gửi về, Sở Thông tin và Truyền thông trình UBND tỉnh ban hành Quyết định ban hành danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai cung cấp DVCTT toàn trình, một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trên cơ sở Quyết định ban hành, Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục phối hợp với Viễn thông Lạng Sơn và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện cấu hình, hiệu chỉnh mức độ DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và triển khai đăng ký, kiểm thử để cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2.4. Liên thông, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được duy trì hoạt động ổn định và thực hiện kết nối liên thông, đồng bộ dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia, đến thời điểm hiện tại đã thực hiện tích hợp, đồng bộ dữ liệu với 1.695 TTHC; cung cấp, công khai 1.307 DVCTT (trong đó có 450 DVCTT một phần và 857 DVCTT toàn trình).

Thực hiện nhiệm vụ được giao, trong thời gian qua Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra, xử lý các hồ sơ đồng bộ sai trạng thái trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Theo thống kê tại phần “Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương”, đến thời điểm hiện tại

⁸ Công văn số 1847/STTTT-CĐSQG ngày 08/8/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc rà soát, cung cấp danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai, cung cấp DVCTT toàn trình, một phần năm 2023.

toàn tỉnh có 669 hồ sơ giải quyết quá hạn (của 10 sở, ngành⁹ và 11 huyện, thành phố¹⁰) được đồng bộ quy trình xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Trong thời gian qua, các cơ quan, đơn vị đã quan tâm chỉ đạo tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện giải quyết TTHC trực tuyến qua DVCTT toàn trình, một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, qua đó đã góp phần tích cực trong việc nâng cao hiệu quả, chất lượng cung cấp DVCTT phục vụ người dân, doanh nghiệp. Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận, xử lý trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đã đạt và vượt chỉ tiêu Kế hoạch đề ra (đạt 94,5%). Hầu hết các hồ sơ phát sinh trực tuyến được cán bộ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp thực hiện nộp thay cho người dân, doanh nghiệp để đảm bảo hoàn thành tỷ lệ được giao. Ngoài ra, còn nhiều hồ sơ chưa được cập nhật kết quả giải quyết (file kết quả điện tử) khi thực hiện trả cho người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống dẫn đến các hồ sơ không được lưu lại kết quả giải quyết để phục vụ việc số hóa

Các cơ quan, đơn vị đã quan tâm, đẩy mạnh công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực lên Kho dữ liệu số hóa, tuy nhiên đến thời điểm hiện tại việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị chưa đạt hiệu quả cao (số lượng hồ sơ số hóa còn thấp), chưa đảm bảo tỷ lệ theo Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh.

2. Hạn chế, nguyên nhân

- Trang thiết bị công nghệ thông tin (máy tính, máy scan, máy photocopy, đường truyền internet...) còn thiếu và còn yếu, gây khó khăn cho cán bộ chuyên môn giải quyết hồ sơ công việc trên môi trường điện tử, đặc biệt là việc giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- Số lượng hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực của các cơ quan, đơn vị lớn, nguồn nhân lực của các cơ quan, đơn vị còn hạn chế gây khó khăn trong việc triển khai thực hiện.

- Kho dữ liệu số hóa của tỉnh được đầu tư, xây dựng từ năm 2020, giai đoạn đầu đầu tư nhằm phục vụ nhu cầu số hóa của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố trước. Tuy nhiên, nhu cầu của các xã cần phải số hóa hồ sơ TTHC là rất lớn nên Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện cấp tài khoản cho các xã để thực hiện số hóa hồ sơ. Do vậy, dẫn đến Kho dữ liệu số hóa bị quá tải, phần mềm thực hiện chậm gây khó khăn cho cán bộ thực hiện số hóa. Năm

⁹ Tư pháp: 37 hồ sơ; Xây dựng: 23 hồ sơ; Y tế: 13 hồ sơ; Tài nguyên và Môi trường: 13 hồ sơ; Kế hoạch và Đầu tư: 12 hồ sơ; Công Thương: 04 hồ sơ; Giao thông vận tải: 02 hồ sơ; Nội vụ: 01 hồ sơ; Tài chính: 01 hồ sơ; Lao động – Thương binh và Xã hội: 01 hồ sơ.

¹⁰ Hữu Lũng: 196 hồ sơ; Chi Lăng 84 hồ sơ; Bắc Sơn: 69 hồ sơ; Lộc Bình: 50 hồ sơ; Cao Lộc 39 hồ sơ; Văn Lãng 32 hồ sơ; Bình Gia: 27 hồ sơ; Thành phố: 24 hồ sơ; Văn Quan: 18 hồ sơ; Tràng Định: 12 hồ sơ; Đình Lập: 11 hồ sơ.

2023, Sở Thông tin và Truyền thông được giao kinh phí để thực hiện nâng cấp phần mềm. (Hiện nay Sở Thông tin và Truyền thông đã hoàn thành việc đấu thầu và lựa chọn được nhà thầu thực hiện nâng cấp Kho dữ liệu số hóa, dự kiến trong tháng 10/2023 sẽ tổ chức tập huấn cho các cơ quan, đơn vị).

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh phối hợp đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị rà soát, xác định các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cần số hóa và thực hiện số hóa lên Kho dữ liệu để quản lý, chia sẻ và khai thác lại thông tin phục vụ giải quyết TTHC.

2. Đề nghị các cơ quan, đơn vị

- Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tham gia giải quyết TTHC trực tuyến qua DVCTT đảm bảo thực chất, hiệu quả.

- Chỉ đạo bộ phận một cửa cập nhật đầy đủ các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (bản điện tử) trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh khi thực hiện trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp.

- Rà soát, kiểm đếm, sắp xếp các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (scan hồ sơ, kết quả giải quyết) phục vụ việc số hóa sau khi Sở Thông tin và Truyền thông hoàn thành việc nâng cấp Kho dữ liệu số hóa của tỉnh.

Trên đây là báo cáo Tình hình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh của Sở Thông tin và Truyền thông, kính gửi UBND tỉnh xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, CDS_(VAT).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Hùng