

Số: /BC-UBND

Bình Phước, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện theo Công văn số 05/BCĐCCHC ngày 03 tháng 03 năm 2023 của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính Chính phủ

Thực hiện Công văn số 05/BCĐCCHC ngày 03 tháng 03 năm 2023 của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính Chính phủ về báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính như sau:

1. Tình hình kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

1.1. Tổng số thủ tục hành chính (TTHC) đang thực hiện: 1.859 TTHC, trong đó:

- Cấp tỉnh; 1372 TTHC
- Cấp huyện; 224 TTHC
- Cấp xã 91 thủ tục hành chính

Ngoài ra, có 97 TTHC thực hiện chung liên thông 3 cấp, 2 cấp và 64 TTHC được công bố thuộc cơ quan ngành dọc (Công an tỉnh, Bộ chỉ huy Quân sự tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh)

1.2. Số TTHC có yêu cầu thành phần hồ sơ là sổ hộ khẩu, sổ tạm trú, giấy xác nhận thông tin cư trú:

- Cấp tỉnh có 16 TTHC, bao gồm các lĩnh vực: Xây dựng (05); Tư pháp (04); Lao động Thương binh và XH (02); Tài nguyên và Môi trường (05)

- Cấp huyện có 43 TTHC, bao gồm các lĩnh vực: Tài nguyên và Môi trường (01); Tư pháp Hộ tịch (18); Lao động Thương binh và XH (20); Giáo dục và Đào tạo (04).

- Cấp xã có 97 TTHC, bao gồm các lĩnh vực: Hộ tịch (29); Tư pháp (05); Lao động, Thương binh và XH (60); Đất đai (03). Hầu hết các lĩnh vực về giải quyết TTHC ở cấp xã đều yêu cầu thành phần hồ sơ là sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú, giấy xác nhận thông tin cư trú.

1.3 Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC năm 2022 và Quý I năm 2023 (kèm theo Phụ lục 1,2);

** Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC từ ngày 15 tháng 12 năm 2021 đến ngày 14 tháng 12 năm 2022.*

- Tổng hồ sơ tiếp nhận 925,274 hồ sơ (trong đó: trực tuyến 255,279 hồ sơ; trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính 662,564 hồ sơ; kỳ trước chuyển sang 4,011 hồ sơ).

- Số hồ sơ đã giải quyết 898,012 hồ sơ (trong đó số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 457,351 hồ sơ; số hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định 9,990 hồ sơ).

- Số hồ sơ đang giải quyết 27,262 hồ sơ; trong đó: số hồ sơ chưa đến hạn: 25,732 hồ sơ; số hồ sơ đã quá hạn 1,530 hồ sơ.

** Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC từ ngày 15 tháng 12 năm 2022 đến ngày 14 tháng 03 năm 2023*

- Tổng hồ sơ tiếp nhận 153,111 hồ sơ (trong đó: trực tuyến 58,710 hồ sơ; trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính: 55,644 hồ sơ; kỳ trước chuyển sang 38,757 hồ sơ).

- Số hồ sơ đã giải quyết 118,350 hồ sơ (trong đó số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 116,226 hồ sơ; số hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định 2124 hồ sơ).

- Số hồ sơ đang giải quyết 34,761 hồ sơ; trong đó: số hồ sơ chưa đến hạn: 34,731 hồ sơ; số hồ sơ đã quá hạn 30 hồ sơ.

1.4. Tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC có yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy:

- Tại cấp tỉnh, về cơ bản các TTHC đã không còn yêu cầu công dân xuất trình sổ hộ khẩu hay sổ tạm trú giấy, chỉ cần căn cước công dân và cán bộ tiếp nhận hồ sơ tra cứu thông tin trên cơ sở dữ liệu dân cư để kiểm tra thông tin ban đầu.

- Tại cấp huyện và cấp xã, do các TTHC mang tính đặc thù, cần thông tin cư trú, thông tin hộ tịch của công dân nên việc xác minh, quản lý và đăng ký hộ tịch gặp nhiều khó khăn khi không sử dụng sổ hộ khẩu.

1.5. Một số khó khăn, vướng mắc liên quan đến tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính có yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy và tình hình cung cấp dịch vụ công tại địa phương:

- Giấy xác nhận thông tin nơi cư trú còn thiếu thông tin: Trong sổ hộ khẩu trước đây do Bộ công an phát hành và được cấp cho người dân bao gồm các thông tin của công dân như sau: họ tên, ngày tháng năm sinh, dân tộc, quê quán, nghề nghiệp, nơi thường trú trước khi chuyển đến và thời gian chuyển đến, thời hạn sử dụng: không có thời hạn sử dụng. Giấy xác nhận thông tin nơi cư trú còn thiếu rất nhiều thông tin như: Nơi thường trú trước khi chuyển đến và thời gian chuyển đến của công dân không được thể hiện trên giấy xác nhận thông tin nơi cư trú. Ngoài ra, thời gian sử dụng giấy xác nhận thông tin nơi cư trú từ 01 tháng đến 06 tháng cũng gây phiền hà cho người dân trong quá trình thực hiện TTHC tại địa phương.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường, xã chỉ khai thác được 2/7 phương thức tra cứu thông tin công dân thay cho sổ hộ khẩu, chưa được trang bị thiết bị đọc thẻ chip trên thẻ CCCD nên không thể đọc được thông tin dân cư. Sử dụng phần mềm quét mã QR trên ứng dụng Zalo chỉ xem được một số thông tin cơ bản như số CCCD/CMND, họ tên, năm sinh, địa chỉ thường trú. Tuy nhiên không xem được thời gian đến, đi, khoảng thời gian cư trú tại từng địa phương của công dân để thực hiện các thủ tục hành chính (liên quan tới thủ tục xác nhận cấp giấy tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn...).

- Về việc cài ứng dụng VneID, đa số người dân chưa cài hoặc nếu có cài ứng dụng chỉ ở mức độ 1, chưa tích hợp dữ liệu ở mức độ 2 để cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ khai thác thông tin dân cư.

- Cán bộ, công chức chưa được cấp tài khoản để tra cứu, khai thác thông tin cá nhân trực tuyến trong cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư, gây bất cập, khó khăn cho công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

- Trong lĩnh vực Hộ tịch các thủ tục đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân cho người dân qua nhiều nơi cư trú hiện vẫn phải cần đến các giấy tờ xác nhận liên quan đến cư trú, nhiều trường hợp công dân biến động chỗ ở, nơi cư trú, nên thông tin cư trú chưa thể hiện được hết trong dữ liệu quốc gia về dân cư, trong khi dữ liệu hộ tịch, tư pháp vẫn chưa được ngành tư pháp số hóa, kết nối với dữ liệu quốc gia về dân cư của Bộ Công an và cơ sở dữ liệu dân cư hiện nay vẫn chưa đồng bộ, liên thông giữa các ngành.

2. Tình hình triển khai, những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai Đề án 06 về “Phát triển ứng dụng dữ liệu về 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”

2.1. Kết quả triển khai

Năm 2022, việc triển khai Đề án 06 tại tỉnh Bình Phước đã đạt được kết quả nổi bật: 1. Triển khai có hiệu quả 18/43 nhiệm vụ Đề án 06 đảm bảo tiến độ và thời gian quy định (trong đó: đã hoàn thành 08 nhiệm vụ; triển khai có hiệu quả 10 nhiệm vụ thường xuyên); 2. Mở Chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm về nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; Đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển chính quyền số” gắn với các nhiệm vụ, tiện ích trong việc triển khai Đề án 06/CP. Qua đó, nâng tỷ lệ Dịch vụ công trực tuyến tăng từ 27,2% lên trên 99%; tỷ lệ Dịch vụ công được xử lý trực tuyến tăng từ 21,62% lên 99%; tiếp nhận, xử lý và giải quyết: 662.509 hồ sơ trực tuyến trong năm 2022 cho công dân trên địa bàn; Các cấp, các ngành, địa phương có sự chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động; người dân, doanh nghiệp tích cực hưởng ứng tham gia vào các phần việc của Đề án 06/CP.

2.2. Một số khó khăn, vướng mắc

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của địa phương (Công Dịch vụ công tỉnh) vẫn chưa được Bộ Công an cho phép kết nối, chia sẻ theo yêu cầu của Đề án, hiện đang chậm tiến độ theo quy định dẫn đến nhiều nhiệm vụ khác về kết nối chia sẻ không hoàn thành theo tiến độ đề án;

- Hiện tại 03 thủ tục hành chính thuộc dịch vụ công thiết yếu bao gồm: Đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn đã thực hiện dịch vụ công trực tuyến 100%. Việc thực hiện 2 thủ tục liên thông ở cấp xã là: Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế; Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú và trợ cấp mai táng phí đến thời điểm hiện tại các xã, phường vẫn chưa thực hiện được việc liên thông các thủ tục này; do chưa có phần mềm kết nối, chuyển tải dữ liệu giữa Hộ tịch (Đăng ký khai sinh, khai tử) và dữ liệu của ngành Công an (Đăng ký thường trú và xóa đăng ký thường trú); đồng thời, hồ sơ (Tờ khai, hồ sơ lưu trữ) thuộc nghiệp vụ ngành Công an vẫn đang yêu cầu người dân phải trực tiếp nộp hồ sơ.

3. Những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc trong triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là trong thực hiện các thủ tục có yêu cầu thành phần hồ sơ là hộ khẩu, sổ tạm trú, xác nhận thông tin cư trú

3.1. Thuận lợi

Trong năm 2022, Bình Phước đã mở Chiến dịch cao điểm 92 ngày đêm về nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; “Đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển chính quyền số”. Việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến đã đạt được những kết quả khả quan, tạo sự đồng thuận trong hệ thống chính trị cũng như sự ủng hộ của doanh nghiệp và người dân trong tỉnh.

3.2. Khó khăn

- Việc quy định thành phần hồ sơ đối với hồ sơ trực tuyến chưa được các bộ ngành hướng dẫn cụ thể, nhiều trường hợp TTHC tiếp nhận hồ sơ trực tuyến nhưng vẫn yêu cầu bổ sung bản giấy để lưu hồ sơ;

- Việc thực hiện 07 phương thức sử dụng thông tin công dân thay thế việc xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú gặp bất cập do không cung cấp thông tin thời điểm công dân thường trú tại địa phương, nơi cư trú của công dân trước khi chuyển đến địa phương. Trong khi đó, việc thực hiện khai thác thông tin cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư qua hệ thống dịch vụ công của tỉnh chưa ổn định, còn nhiều nội dung bị thiếu, sai sót nên chưa sử dụng được (sai giới tính, tình trạng hôn nhân, quá trình cư trú...). Do vậy, công chức hộ tịch khó khăn trong việc xác định tình trạng hôn nhân chính xác của công dân, ảnh hưởng đến nội dung xác minh thông tin nhân thân của công dân;

- Việc cấp tài khoản định danh yêu cầu Công dân phải sử dụng điện thoại thông minh, có kết nối mạng, tuy nhiên một số Công dân là người lớn tuổi, người có điều kiện kinh tế khó khăn không sử dụng các thiết bị thông minh có kết nối mạng,

vẫn còn sử dụng sim điện thoại không chính chủ chỉ đáp ứng nhu cầu liên lạc nghe gọi điện thoại dẫn đến khó có thể đạt được 100% công dân trên địa bàn có tài khoản định danh điện tử từ mức 1 trở lên và 40% có tài khoản định danh điện tử mức 2;

- Cổng Dịch vụ công quốc gia thường xuyên bị lỗi ảnh hưởng việc đăng nhập, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho người dân. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính qua Cổng Dịch vụ công quốc gia không thành công hoặc không tải được biên lai, việc xử lý các trực trực phát sinh còn chậm;

- Phần mềm hộ tịch và phần mềm cấp số định danh cá nhân thường xuyên bị lỗi hệ thống, không thể cấp số định danh cho trẻ em kịp thời, đảm bảo giải quyết trong thời gian quy định của TTHC.

4. Tình hình thực trạng kết nối chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan trong giải quyết thủ tục hành chính

Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử tại địa phương với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hộ tịch và làm giàu dữ liệu dân cư chưa kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa 2 ngành. Tuy nhiên, đến thời điểm hiện Bộ Tư pháp và Bộ Công an chưa xây dựng và triển khai về địa phương;

Việc triển khai thực hiện đăng ký hộ tịch trên hệ thống dịch vụ công của địa phương, đồng bộ với Phần mềm đăng ký hộ tịch của Bộ Tư pháp. các thông tin, dữ liệu của công dân còn bị chưa chính xác, chưa thể sử dụng để giải quyết TTHC liên quan đến hộ tịch, đặc biệt là ở cấp xã.

5. Đề xuất và kiến nghị

5.1. Đối với Bộ công an:

- Chủ trì cập nhật đầy đủ thông tin trên Cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia , đặc biệt là thông tin cá nhân, quá trình lưu trú để có căn cứ giải quyết các thủ tục có liên quan;

- Chia sẻ và hướng dẫn việc khai thác, tra cứu thông tin đối với công chức, việc chức tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC . Bổ sung chức năng sao lưu kết quả tra cứu (ra bản điện tử hoặc bản in) để bổ sung vào hồ sơ giải quyết TTHC , làm cơ sở kiểm tra đối chiếu về sau;

- Tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hộ tịch và làm giàu dữ liệu dân cư. Đối với phần mềm hệ thống CSDLQG về dân cư đề xuất bổ sung thêm các chức năng phục vụ công tác thống kê báo cáo (thống kê số lượng hồ sơ đăng ký cư trú, phân loại được hồ sơ trực tiếp và hồ sơ trực tuyến: Phân hệ quản lý tạm trú, Phân hệ quản lý tạm vắng);

5.2. Đối với Bộ Tư pháp

- Việc kết nối tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của với Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch (Bộ Tư pháp) thường xuyên xảy ra lỗi mất kết nối. Đề nghị Bộ Tư pháp có đầu mối kỹ thuật để hỗ trợ kịp thời khi có vấn đề phát sinh, tạo điều kiện thuận lợi trong việc tra cứu thông tin, giải quyết TTHC cho người dân;

- Cần có văn bản hướng dẫn, quy định về việc lưu trữ hồ sơ đối với các TTHC đã triển khai trực tuyến toàn trình;

- Đề nghị Bộ Tư pháp chủ trì cùng với Bộ Công an, Bộ Lao động, Thương Binh và Xã hội sớm triển khai liên thông trên các phần mềm cơ sở dữ liệu của ngành để triển khai thực hiện liên thông hai thủ tục Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế; Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú và trợ cấp mai táng phí.

5.3. Đối với các Bộ, ngành Trung ương

- Đề nghị các bộ, ngành có quy định cụ thể về thành phần hồ sơ khi người nộp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp không phải bổ sung bản giấy hồ sơ khi đã nộp hồ sơ trực tuyến;

- Đề nghị nâng cấp Công Dịch vụ công quốc gia để tránh tình trạng khó khăn trong truy cập, đăng nhập và nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến trên Công Dịch vụ công quốc gia. Ngoài ra, đề nghị cấp tài khoản quản trị cho cán bộ đầu mối các tỉnh để theo dõi, thống kê báo cáo về tình hình đăng ký tài khoản trên địa bàn tỉnh và kịp thời xử lý các trục trặc phát sinh.

Trên đây là tình hình, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện theo Công văn số 05/BCĐCCHC; Công điện số 90/CD-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ. Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước báo cáo Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ biết, tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận :

- Ban Chỉ đạo CCHC Chính phủ;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành chuyên môn tỉnh;
- LĐVP, các phòng, TTPVHCC;
- Lưu VT. PKSTTHC.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Tuyết Minh

PHỤ LỤC. I
SỐ LIỆU TỪ NGÀY 15/12/2021 – 14/12/2022

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2023 của Chủ tịch UBND tỉnh)

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
A	TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp tỉnh	154,440	79,360	74,435	645	152,821	24,385	128,187	249	1,619	1,619	0
B	TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện	434,123	66,464	364,679	2,980	408,880	214,469	185,601	8,810	25,243	23,715	1,528
C	TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã	336,711	109,455	223,450	386	336,311	191,817	143,563	931	400	398	2
	Tổng số	925,274	255,279	662,564	4,011	898,012	430,671	457,351	9,990	27,262	25,732	1,530

PHỤ LỤC. II
SỐ LIỆU TỪ NGÀY 15/12/2022 – 14/3/2023

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2023 của Chủ tịch UBND tỉnh)

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết			Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn, Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính							
A	TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp tỉnh	22,174	19,136	2,160	878	21,125	21,012	113	1,049	1,043	6
B	TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện	93,833	21,656	34,801	37,376	60,914	59,206	1,708	32,919	32,902	17
C	TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã	37,104	17,918	18,683	503	36,311	36,008	303	793	786	7
	Tổng số	153,111	58,710	55,644	38,757	118,350	116,226	2124	34,761	34,731	30