

Số: **5866**/UBND-TTHC

Quảng Ngãi, ngày **21** tháng 11 năm 2023

V/v báo cáo việc khắc phục
khó khăn, vướng mắc trong
thực hiện 02 nhóm TTHC
liên thông điện tử theo Đề
án 06 của Chính phủ

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ

Thực hiện Công văn số 8945/VPCP-KSTT ngày 15/11/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc đôn đốc các bộ, ngành khắc phục khó khăn, vướng mắc trong thực hiện 02 nhóm thủ tục hành chính (TTHC) liên thông, trên cơ sở các nội dung được thống kê tại phụ lục kèm theo Công văn, UBND tỉnh Quảng Ngãi báo cáo kết quả rà soát, xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện như sau:

I. Việc giải quyết những khó khăn, vướng mắc tại Phụ lục kèm theo Công văn số 8945/VPCP-KSTT ngày 15/11/2023 của Văn phòng Chính phủ

1. Không có cán bộ quản trị công nghệ thông tin (CNTT) cấp xã nên việc cài đặt, xử lý sự cố máy tính do cán bộ CNTT cấp huyện hỗ trợ, làm ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết TTHC

Biên chế của cấp xã có hạn nên không thể bố trí riêng cán bộ quản trị CNTT cấp xã. Vì vậy, việc cài đặt chữ ký số, xử lý các lỗi, sự cố máy tính trong quá trình triển khai thực hiện giải quyết TTHC liên thông điện tử do Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp và cán bộ CNTT cấp huyện hỗ trợ.

2. Khó khăn hướng dẫn tạo tài khoản, vì phần lớn ông, bà (thường người già, lớn tuổi) đi làm khai sinh cho cháu

Công chức tư pháp – hộ tịch cấp xã liên hệ với cha, mẹ, hoặc người thân trong gia đình có điện thoại thông minh, sim chính chủ, hướng dẫn tạo tài khoản trên Công Dịch vụ công và thực hiện quy trình thủ tục hành chính (TTHC) liên thông điện tử, với sự đồng ý, ủy quyền của cha/mẹ trẻ em. Tuy nhiên, không phải các gia đình đều có điện thoại thông minh, các thiết bị điện tử cần thiết để thực hiện TTHC trực tuyến, nhất là đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa.

3. Công chức tư pháp khó khăn trong việc hướng dẫn công dân thực hiện tất cả các thủ tục, kê khai thông tin trong tờ khai

UBND tỉnh đã tổ chức 05 lớp tập huấn nghiệp vụ về cấp bản điện tử Giấy khai sinh/Trích lục khai tử và hướng dẫn thực hiện 02 quy trình liên thông nhóm TTHC (từ ngày 07/8/2023 đến 11/8/2023) cho 943 cán bộ, công chức để kịp thời

HỎA TỐC

triển khai việc giải quyết nhóm TTHC liên thông điện tử thuộc phạm vi thẩm quyền xử lý.

Trong quá trình thực hiện nhóm TTHC liên thông điện tử, công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã trực tiếp hướng dẫn ban đầu cho công dân và cùng lúc kê khai 3 thủ tục của 3 ngành khác nhau trong khi khối lượng công việc hiện nay của công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã rất nhiều (*phải thực hiện 12 đầu việc*), dẫn đến quá tải. Vì vậy, nhiều UBND xã, phường, thị trấn đã bố trí thêm 01 máy vi tính tại Bộ phận Một cửa và phân công cán bộ, công chức hoặc đoàn viên thanh niên hướng dẫn người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

4. Cán bộ cấp xã liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Bộ Tư pháp gặp khó khăn, không liên hệ được

Để hỗ trợ cho các địa phương trên địa bàn tỉnh thực hiện tốt 02 nhóm TTHC liên thông, các cơ quan đầu mối đã chủ động tạo các nhóm Zalo hỗ trợ chuyên môn và kỹ thuật cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia giải quyết TTHC. Cụ thể: Sở Tư pháp đã tạo 02 nhóm Zalo (*Phòng Tư pháp cấp huyện và công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã*); Công an tỉnh tạo nhóm Zalo gồm đầu mối hướng dẫn của Bộ Công an, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bộ Lao động - Thương binh và xã hội; Sở Tư pháp, Công an tỉnh, Sở Lao động - Thương binh xã hội, Bảo hiểm xã hội tỉnh và công chức tư pháp - hộ tịch, công chức văn hóa xã hội trong tỉnh.

Bên cạnh đó, Sở Tư pháp cử công chức làm đầu mối tham gia nhóm Zalo hướng dẫn dịch vụ công liên thông của Bộ Tư pháp. Do đó, các khó khăn, vướng mắc do công chức cấp xã phản ánh cơ bản đều được hỗ trợ giải quyết kịp thời.

5. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh chưa đồng bộ đầy đủ trạng thái hồ sơ, chưa thống nhất toàn quốc; các đơn vị như Phòng Tư pháp, Sở Tư pháp chưa thống kê được số liệu trên phần mềm nên không chủ động theo dõi, giám sát, đôn đốc, hướng dẫn xử lý

Hiện nay, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã đồng bộ hồ sơ liên thông nên các cơ quan liên quan thống kê được số liệu, trạng thái hồ sơ, chủ động theo dõi, giám sát, đôn đốc và hướng dẫn xử lý.

Tuy nhiên, nhiều hồ sơ đã giải quyết xong, có file kết quả nhưng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh vẫn ở trạng thái “Đang xử lý” hoặc hồ sơ đã hoàn thành xử lý tại các phần mềm chuyên ngành nhưng không hiển thị file kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, bên cạnh đó, chưa phân định từng thủ tục riêng biệt, việc thống kê còn khó khăn, chưa đảm bảo chính xác.

6. UBND tỉnh chưa được Bộ Công an phân quyền để theo dõi, thống kê, báo cáo

Hiện nay, UBND tỉnh Quảng Ngãi chưa được Bộ Công an phân quyền để theo dõi, thống kê, báo cáo.

II. Đề xuất, kiến nghị

1. Đề nghị Bộ Công an, Bộ Tư pháp, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội khắc phục những khó khăn, vướng mắc còn tồn tại khi sử dụng các phần mềm; có giải pháp để UBND huyện đảo Lý Sơn thực hiện quy trình 02 nhóm TTHC liên thông điện tử (*tổ chức chính quyền một cấp, không có cấp xã*).

2. Đề nghị Bộ Công an phân quyền trên phần mềm Dịch vụ công liên thông để UBND tỉnh kịp thời theo dõi, thống kê, báo cáo; bổ sung, tích hợp thêm thủ tục thay đổi chủ hộ (*thuộc thủ tục liên thông Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí*) để thực hiện xóa đăng ký thường trú đối với công dân thuộc trường hợp đăng ký khai tử là chủ hộ; khắc phục việc chậm trễ cấp số định danh khi đăng ký khai sinh.

3. Đề nghị Bộ Tư pháp có giải pháp để công chức có thể bổ sung số định danh đối với các trường hợp sinh từ năm 2015 đến năm 2022 đã có số định danh trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhưng chưa có số định danh trên Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch để đồng bộ dữ liệu và đảm bảo quyền lợi cho công dân.

4. Đề nghị điều chỉnh quy trình liên thông điện tử đối với nhóm thủ tục hành chính Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí theo hướng thực hiện chi trả trợ cấp một lần, trợ cấp tiền tuất trên quy trình liên thông.

UBND tỉnh Quảng Ngãi báo cáo Văn phòng Chính phủ tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Bộ, ngành: Công an, Tư pháp, Lao động – Thương binh và Xã hội, Bảo hiểm xã hội Việt Nam;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Các Sở: Tư pháp, Lao động – Thương binh và Xã hội; Thông tin và Truyền thông, Y tế;
- UBND cấp huyện;
- VPUB: CVP, PCVP, CBTH.
- VT, TTHC(Thu).



CHỦ TỊCH

Đặng Văn Minh

