

Số: /BC-STTTT

Đắk Lắk, ngày tháng 01 năm 2024

DỰ THẢO

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2023 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Sở Thông tin và Truyền thông, cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh báo cáo chuyên đề về dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đắk Lắk năm 2023 và giải pháp nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều phối của Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh và Ban Chỉ đạo chuyển đổi số của các sở, ban, ngành, địa phương như sau:

I. Tổng quan

Trong những năm qua, UBND tỉnh đã ban hành nhiều chỉ đạo để tăng cường, thúc đẩy số hóa và dịch vụ công trực tuyến như: Kế hoạch số 10357/KH-UBND ngày 22/10/2021 về việc triển khai hệ thống Quản lý tài liệu điện tử tỉnh và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025; Quyết định số 321/QĐ-UBND ngày 28/01/2022 V/v sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ một số nội dung của Kế hoạch số 10357/KH-UBND ngày 22/10/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về triển khai hệ thống quản lý tài liệu điện tử tỉnh và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021 – 2025; Quyết định số 2484/QĐ-UBND ngày 03/11/2022 về việc Sửa đổi, bãi bỏ một số nội dung của Kế hoạch số 10357/KH-UBND ngày 22/10/2021 và Quyết định số 321/QĐ-UBND ngày 28/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh. Quyết định số 3003/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2023; Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 05/6/2023 về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2023; Quyết định số 2741/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của UBND tỉnh về việc Công bố Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; Sở Thông tin và Truyền thông đã có nhiều văn bản để triển khai nhiệm vụ¹

¹ Công văn số 252/STTTT-CNTT ngày 21/02/2023 V/v triển khai thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; Công văn số 335/STTTT-CNTT ngày 01/3/2023 V/v khảo sát chất lượng mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk (<https://dichvucong.daklak.gov.vn>) đã được tích hợp Cổng dịch vụ Công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Đắk Lắk và đã kết nối với EMC (Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai).

Tại Quyết định số 2741/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 của UBND tỉnh về việc Công bố Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk, trong đó: 1.648 thủ tục hành chính, cụ thể:

- 645 dịch vụ công trực tuyến toàn trình (cấp tỉnh: 565; cấp huyện 54; cấp xã: 26), chiếm 39,2%; 720 dịch vụ công trực tuyến một phần (cấp tỉnh: 496; cấp huyện 134; cấp xã: 90), chiếm 43,7%; 283 dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến (cấp tỉnh: 256; cấp huyện 26; cấp xã: 01). 17,2%.

- Tổng số DVCTT toàn trình, một phần có phát sinh hồ sơ (gồm cả trực tuyến và không trực tuyến) của tỉnh: 586 DVCTT.

- Số lượng dịch vụ công trực tuyến một phần có phát sinh hồ sơ (gồm cả trực tuyến và không trực tuyến): 338 DVCTT;

- Tỷ lệ DVCTT một phần có phát sinh hồ sơ: 57.68% (338/586);

- Trong đó, số DVCTT một phần có phát sinh hồ sơ trực tuyến: 213, đạt tỷ lệ: 63.02% (213/338). Số lượng DVCTT toàn trình có phát sinh hồ sơ: 248; đạt tỷ lệ: 42.32% (248/586).

II. Kết quả về dịch vụ Công trực tuyến

trên Cổng thông tin điện tử; Công văn số 346/STTTT-CNTT ngày 06/3/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông V/v rà soát công bố danh mục thủ tục hành chính lên Hệ thống iGate; Công văn số 1026/STTTT-CNTT ngày 15/6/2023 V/v đôn đốc thực hiện nhiệm vụ triển khai 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông; Công văn số 1045/STTTT-CNTT ngày 19/6/2023 V/v nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trên Hệ thống iGate; Công văn số 1064/STTTT-CNTT ngày 21/6/2023 V/v góp ý dự thảo Quyết định ban hành quy chế quản lý, vận hành, cung cấp và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk; Công văn số 1102/STTTT-CNTT ngày 27/6/2023 V/v tích hợp TTHC đủ điều kiện thanh toán trực tuyến lên Hệ thống iGate; Công văn số 1148/STTTT-CNTT ngày 04/7/2023 V/v tích hợp TTHC đủ điều kiện thanh toán trực tuyến lên Hệ thống iGate; Công văn số 1284/STTTT-CNTT ngày 25/7/2023 V/v rà soát quy trình nội bộ thuộc phạm vi cơ quan, đơn vị mình xử lý trên Hệ thống iGate; Công văn số 1340/STTTT-CNTT ngày 01/8/2023 V/v phối hợp triển khai thực hiện kết nối, tích hợp, khai thác tài liệu điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Công văn số 1376/STTTT-CNTT ngày 04/8/2023 V/v phối hợp thực hiện nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến; Công văn số 1451/STTTT-CNTT ngày 15/8/2023 V/v cải cách thủ tục hành chính; nâng cao hiệu quả tư vấn chính sách; đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh; Công văn số 1473/STTTT-CNTT ngày 17/8/2023 V/v phối hợp xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC lĩnh vực Trang thiết bị và công trình y tế thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế; Công văn số 1599/STTTT-CNTT ngày 08/9/2023 V/v triển khai cấp chữ ký số Mysign miễn phí cho CBCC, VC và người lao động trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Số liệu thống kê được thực hiện một cách tự động theo thời gian thực bởi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (*Số liệu thống kê tại Báo cáo này từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023*).

Về mục tiêu

- Mục tiêu là đến năm 2025, trên 50% hồ sơ DVC được giải quyết trực tuyến (*Theo Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XVII, nhiệm kỳ 2020-2025*).

- Mục tiêu năm 2024, 40% hồ sơ DVC được giải quyết trực tuyến (*Theo nghị quyết số 53/NQ-HĐND ngày 7/12/2023 của HĐND tỉnh về mục tiêu, chỉ tiêu nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội đảm bảo quốc phòng an ninh năm 2024*).

- Mục tiêu đề ra năm 2023 đạt 30%:

Năm 2023, đạt 21,7% (198.848/916.146).

(*Theo cách tính của Bộ TT&TT: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình = Số lượng hồ sơ trực tuyến toàn trình / Tổng số hồ sơ của các DVCTT (gồm hồ sơ nộp trực tiếp và hồ sơ nộp trực tuyến trong năm)*)

Năm 2023 đạt 69,42% (138.055 /198.848)

(*Theo cách tính của Bộ Nội vụ: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình = Số hồ sơ giải quyết trực tuyến của DVC trực tuyến toàn trình đang cung cấp của tỉnh (không sử dụng bản giấy) / Tổng số hồ sơ giải quyết trong năm (gồm cả trực tuyến và không trực tuyến của DVC trực tuyến toàn trình đang cung cấp của tỉnh)*)

- Năm 2022 đạt 16.3% (206.050/1.264.340).

- Năm 2021 đạt 18.9% (147.087/778.438).

- Năm 2020 đạt 22.7% (25.571/112.450).

1. Các Sở, ban, ngành

Bảng 1: Số Dịch vụ công trực tuyến toàn trình của sở, ban, ngành

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng số TTHC	Số DVC trực tuyến toàn trình	Tỷ lệ DVCTT toàn trình (%)
1	Sở Ngoại vụ	4	4	100
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	86	78	90.7
3	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	83	65	78.31
4	Sở Tài chính	4	3	75
5	Sở Tư pháp	122	81	66.39
6	Sở Xây dựng	56	35	62.5
7	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	115	63	54.78

8	Sở Thông tin và Truyền thông	34	18	52.94
9	Sở Kế hoạch và Đầu tư	109	51	47.8
10	Sở Khoa học và Công nghệ	47	19	40.43
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	88	34	38.64
12	Sở Giao thông vận tải	75	27	36
13	Sở Công Thương	121	33	27.27
14	Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	34	9	26.47
15	Sở Nội vụ	97	25	25.77
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	97	6	6.19
17	Sở Y tế	130	7	5.38
Tổng số		1.318	565	

Bảng 2 - Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của các sở, ban, ngành

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tiếp nhận hồ sơ TTHC					
		Tổng số	Trực tiếp	Qua BCCI	Trực tuyến		Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến (%)
					Một phần	Toàn trình	
1	Sở Khoa học và Công nghệ	116	0	0	64	52	100
2	Sở Ngoại vụ	1	0	0	0	1	100
3	Sở Tài chính	851	0	0	0	851	100
4	Sở Thông tin và Truyền thông	67	0	0	0	67	100
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	672	0	0	98	574	100
6	Sở Nội vụ	526	1	0	425	100	99.81

7	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	430	1	0	1	428	99.77
8	Sở Công Thương	33616	124	8	333	33151	99.61
9	Sở Y tế	4569	49	0	4444	76	98.93
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	7403	53	34	6962	354	98.82
11	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.787	493	0	0	8.294	94.39
121	Sở Giáo dục và Đào tạo	1448	94	3	34	1317	93.3
13	Sở Tư pháp	15094	3074	0	334	11686	79.63
14	Sở Xây dựng	1608	386	0	57	1165	76
15	Sở Giao thông Vận tải	39045	32066	0	398	6581	17.87
16	Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	31	29	0	0	2	6.45
17	Sở Tài nguyên và Môi trường	252340	248173	0	4040	127	1.65
TỔNG SỐ, BAN, NGÀNH		358167	284394	45	17190	56538	20.58

Bảng 3 - Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tiếp của các sở, ban, ngành

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tiếp nhận hồ sơ TTHC			
		Tổng số	Trực tiếp	Qua BCCI	Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tiếp (%)
1	Sở Tài nguyên và Môi trường	252340	248173	0	98.35
2	Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	31	29	0	93.55
3	Sở Giao thông Vận tải	39045	32066	0	82.13
4	Sở Xây dựng	1608	386	0	24
5	Sở Tư pháp	15094	3074	0	20.37
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	1448	94	3	6.49
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8787	493	0	5.6
8	Sở Y tế	4569	49	0	1.07
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	7403	53	34	0.72

10	Sở Công Thương	33616	124	8	0.37
11	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	430	1	0	0.23
12	Sở Nội vụ	526	1	0	0.19
13	Sở Khoa học và Công nghệ	116	0	0	0
14	Sở Ngoại vụ	1	0	0	0
15	Sở Tài chính	851	0	0	0
16	Sở Thông tin và Truyền thông	67	0	0	0
17	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	672	0	0	0
TỔNG SỞ BAN NGÀNH		358167	284394	45	79.4

Bảng 4 - Tỷ lệ DVCTT phát sinh hồ sơ của sở, ban, ngành

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng số TTHC	Số DVCTT toàn trình	Tỷ lệ DVC TT toàn trình	Tổng số HS tiếp nhận	Số Hồ sơ Phát sinh trực tuyến	Tỷ lệ DVCTT phát trình hồ sơ (%)
1	Sở Thông tin và Truyền thông	34	18	52.94	67	67	100
2	Sở Ngoại vụ	4	4	100	1	1	100
3	Sở Tài chính	4	3	75	851	851	100
4	Sở Khoa học và Công nghệ	47	19	40.43	116	116	100
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	115	63	54.78	672	672	100
6	Sở Nội vụ	97	25	25.77	526	525	99.81
7	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	83	65	78.31	430	429	99.77
8	Sở Công Thương	121	33	27.27	33.616	33.484	99.61
9	Sở Y tế	130	7	5.38	4.569	4.520	98.93

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng số TTHC	Số DVCTT toàn trình	Tỷ lệ DVC TT toàn trình	Tổng số HS tiếp nhận	Số Hồ sơ Phát sinh trực tuyến	Tỷ lệ DVCTT phát trình hồ sơ (%)
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	88	34	38.64	7.403	7.316	98.82
11	Sở Kế hoạch và Đầu tư	109	51	47.8	8.787	8.294	94.39
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	86	78	90.7	1.448	1.351	93.30
13	Sở Tư pháp	122	81	66.39	15.094	12.020	79.63
14	Sở Xây dựng	56	35	62.5	1.608	1.222	76
15	Sở Giao thông vận tải	75	27	36	39.045	6.979	17.87
16	Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	34	9	26.47	31	2	6.45
17	Sở Tài nguyên và Môi trường	97	6	6.19	252.363	4.167	1.65

Ghi chú:

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tính bằng số lượng hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình so với tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

- 02 đơn vị gồm: Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh do đặc thù của ngành không có dịch vụ công trực tuyến nên không thống kê vào danh sách này.

2. UBND các huyện, thị xã, thành phố

Bảng 5 – Số Dịch vụ công trực tuyến toàn trình của UBND các huyện, thị xã, thành phố (đã bao gồm UBND các xã, phường, thị trấn)

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng số TTHC	Số DVC trực tuyến toàn trình	Tỷ lệ DVCTT toàn trình (%)
1	UBND 15 huyện, thị xã, thành phố (gồm UBND các xã, phường, thị trấn)	331	80	24.17

Bảng 6 – Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của UBND các huyện, thị xã, thành phố

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tiếp nhận hồ sơ TTHC					
		Tổng số	Trực tiếp	Qua BCCI	Trực tuyến		Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến (%)
					Một phần	Toàn trình	
1	UBND Thành phố Buôn Ma Thuột	80799	42025	58	11005	27711	47.92
2	UBND Thị xã Buôn Hồ	20245	10889	44	2877	6435	46
3	UBND huyện Krông Pắc	47965	32378	7	6222	9358	32.48
4	UBND huyện Ea Kar	31532	21281	745	3192	6314	30.15
5	UBND huyện Krông Năng	43929	31120	0	4468	8341	29.16
6	UBND huyện Cư Mgar	48228	35787	6	4859	7576	25.78
7	UBND huyện Ea Hleo	23837	18247	5	2587	2998	23.43
8	UBND huyện Krông Ana	35092	28032	0	2457	4603	20.12
9	UBND huyện Krông Buk	19756	16467	0	1544	1745	16.65
10	UBND huyện Krông Bông	42800	37350	0	2277	3173	12.73
11	UBND huyện Lắk	13657	12923	0	410	324	5.37
12	UBND huyện Ea Súp	60250	57159	0	1102	1989	5.13
13	UBND huyện Cư Kuin	38561	37201	0	509	851	3.53
14	UBND huyện M Đrăk	19932	19835	1	56	40	0.48
15	UBND huyện Buôn Đôn	31396	31298	1	38	59	0.31
TỔNG THÀNH PHỐ, HUYỆN, THỊ XÃ		557979	431992	867	43603	81517	22.42

Bảng 7 - Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tiếp của UBND các huyện, thị xã, thành phố

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tiếp nhận hồ sơ TTHC			
		Tổng số	Trực tiếp	Qua BCCI	Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tiếp (%)
1	UBND huyện Buôn Đôn	31396	31298	1	99.69
2	UBND huyện M Đrăk	19932	19835	1	99.51
3	UBND huyện Cư Kuin	38561	37201	0	96.47
4	UBND huyện Ea Súp	60250	57159	0	94.87
5	UBND huyện Lắk	13657	12923	0	94.63
6	UBND huyện Krông Bông	42800	37350	0	87.27
7	UBND huyện Krông Buk	19756	16467	0	83.35
8	UBND huyện Krông Ana	35092	28032	0	79.88
9	UBND huyện Ea Hleo	23837	18247	5	76.55
10	UBND huyện Cư Mgar	48228	35787	6	74.2
11	UBND huyện Krông Năng	43929	31120	0	70.84
12	UBND huyện Krông Pắc	47965	32378	7	67.5
13	UBND huyện Ea Kar	31532	21281	745	67.49
14	UBND Thị xã Buôn Hồ	20245	10889	44	53.79
15	UBND Thành phố Buôn Ma Thuột	80799	42025	58	52.01
TỔNG THÀNH PHỐ, HUYỆN, THỊ XÃ		557979	431992	867	77.42

Bảng 8 – Tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến của UBND các huyện, thị xã, thành phố

STT	Tên cơ quan , đơn vị	Tỷ lệ DVCTT toàn trình	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Tổng số hồ sơ phát sinh trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến (%)
1	UBND Thành phố Buôn Ma Thuột	24,16%	80799	38716	47.91
2	UBND Thị xã Buôn Hồ		20246	9313	46
3	UBND huyện Krông Pắc		47966	15581	32.48
4	UBND huyện Ea Kar		31535	9506	30.14

STT	Tên cơ quan , đơn vị	Tỷ lệ DVCTT toàn trình	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Tổng số hồ sơ phát sinh trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến (%)
5	UBND huyện Krông Năng		43929	12809	29.16
6	UBND huyện Cư M'gar		48228	12435	25.78
7	UBND huyện Ea H'leo		23838	5585	23.43
8	UBND huyện Krông Ana		35092	7060	20.12
9	UBND huyện Krông Búk		19756	3289	16.65
10	UBND huyện Krông Bông		42800	5450	12.73
11	UBND huyện Lắk		13657	734	5.37
12	UBND huyện Ea Súp		60250	3091	5.13
13	UBND huyện Cư Kuin		38562	1361	3.53
14	UBND huyện M'Đrăk		19932	96	0.48
15	UBND huyện Buôn Đôn		31396	97	0.31

3. Đánh giá về dịch vụ công trực tuyến

a) Về tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến Sở, ban, ngành

HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ
Sở Thông tin và Truyền thông	100%	Sở Tài nguyên và Môi trường	1,65%
Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	100%	Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	6.45%
Sở Tài chính	100%	Sở Giao thông vận tải	17.87%
Sở Khoa học và Công nghệ	100%		

b) Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến của UBND cấp huyện

HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ	Hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ
UBND Thành phố Buôn Ma Thuột	47.91%	UBND huyện Buôn Đôn	0.31%
UBND Thị xã Buôn Hồ	46%	UBND huyện M'Đrăk	0,48%
UBND huyện Krông Pắc	32.48%	UBND huyện Cư Kuin	3,53%

Ghi chú: Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến được tính bằng số lượng hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình so với tổng số hồ sơ tiếp nhận thủ tục hành chính

III. Kết quả xử lý hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện nhiệm vụ giám sát lĩnh vực Dịch vụ công năm 2023, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các sở ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố như sau:

- Có 14 đơn vị không có hồ sơ trễ hạn: Sở Công Thương, Sở Giao thông Vận tải, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Y tế, UBND huyện Krông Ana, UBND huyện Krông Năng, UBND Thị xã Buôn Hồ

- Có 11 đơn vị không có hồ sơ nộp trực tuyến quá 8 tiếng chưa tiếp nhận: Sở Công thương; Sở Giao thông Vận tải; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Tài chính; Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch; Sở Y tế, Sở Xây dựng

- Có 19 đơn vị có số hồ sơ nộp trực tuyến quá 8 tiếng chưa tiếp nhận: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Nội vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Tư pháp, UBND Thị xã Buôn Hồ, UBND huyện Ea Súp, UBND huyện Ea H'leo, UBND huyện Krông Ana, UBND huyện Krông Pắc, UBND huyện M'Đrăk, UBND Thành phố Buôn Ma Thuột, UBND huyện Krông Búk, UBND huyện Buôn Đôn, UBND huyện Cư Kuin, UBND huyện Cư M'gar, UBND huyện Ea Kar, UBND huyện Lắk, UBND huyện Krông Năng, UBND huyện Krông Bông

- Đề nghị UBND tỉnh phê bình các đơn vị có số hồ sơ nộp trực tuyến quá 8 tiếng chưa tiếp nhận không giảm hoặc giảm không đáng kể: UBND thành phố

Buôn Ma Thuột; UBND các huyện: Ea H'leo, Lắk, Krông Bông, Ea Kar, Cư M'gar, Buôn Đôn, Krông Năng, Cư Kuin, M'Drăk.

(Số liệu chi tiết trong Phụ lục I và Phụ lục số II kèm theo)

IV. Kết quả đánh giá bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của tỉnh Đắk Lắk

Kết quả đánh giá dưới đây được Văn phòng Chính phủ đánh giá theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử được ban hành theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, được công bố trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Năm 2023, số điểm của tỉnh Đắk Lắk đạt 72,09/100 điểm, xếp vị trí thứ 25/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Cụ thể:

1. Kết quả về công khai minh bạch: 14,21/18 điểm.

- Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn: 4,05/6 điểm;
- Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn: 2,42/4 điểm;
- Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính: 2/2 điểm;
- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia: 5.74/6 điểm
- Hạn chế:
 - + Công bố công khai thủ tục hành chính chưa đúng hạn.
 - + Đồng bộ, công khai tiến trình, kết quả giải quyết hồ sơ chưa đầy đủ, đúng với thực tế tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia.
- Đề xuất giải pháp:
 - + Các cơ quan, đơn vị kiểm tra rà soát các quyết định công bố TTHC để cập nhật lên cơ sở dữ liệu về TTHC. Đồng thời, theo dõi đơn đốc các đơn vị cập nhật thông tin TTHC đúng theo thời gian quy định.
 - + Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật trạng thái hồ sơ đồng bộ thất bại để đồng bộ lại. Tích hợp, công khai kết quả đánh giá trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2. Tiến độ giải quyết: 19,16/20 điểm.

- Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn 19,16 điểm.
- Đề xuất giải pháp:
 - + Các Sở, ban, ngành, địa phương rà soát danh sách hồ sơ trễ hạn, đảm bảo dữ liệu chính xác.
 - + Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Văn phòng UBND tỉnh đồng bộ đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục dữ liệu theo thời gian thực để đảm bảo kết quả đánh giá đầy đủ, chính xác và toàn diện.

3. Dịch vụ trực tuyến

a) Cung cấp Dịch vụ Công trực tuyến: 5,95/12 điểm.

- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến: 1,6/2 điểm;
- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ: 0,25/4 điểm;
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ: 2,29/6 điểm;
- Hạn chế:

+ Do công chức, viên chức hỗ trợ người dân nộp hoặc người dân vẫn phải nộp cả giấy và điện tử.

+ Để sử dụng Dịch vụ công trực tuyến, người dân cũng phải có một trình độ, năng lực nhất định, như phải biết sử dụng Internet, biết liên hệ, tiếp cận dịch vụ công trực tuyến trên mạng, biết cách hoàn tất hồ sơ, giấy tờ theo quy định... Đây là trở ngại khó khăn đối với người dân vùng sâu, vùng xa, vùng nhiều đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh.

- Đề xuất giải pháp:

+ Các Sở, ban, ngành, địa phương kiểm tra cập nhật lại thông tin mức độ thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu về TTHC.

+ Khuyến khích người dân và doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến.

+ Tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn cho người dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Thanh toán trực tuyến: 1,81/10 điểm.

- Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến: 0,48/2 điểm;
- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: 1,24/2 điểm;
- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: 0,09/6 điểm.
- Hạn chế:

+ Mặc dù đã triển khai thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục đủ điều kiện. Tuy nhiên công dân, tổ chức vẫn chưa thực hiện thanh toán trực tuyến mà đến trực tiếp Bộ phận một cửa nộp phí.

+ Do công tác tuyên truyền, phổ biến tại các địa phương còn chưa hiệu quả; kỹ năng, hiểu biết, nhận thức của người dân còn thấp.

+ Bên cạnh đó, việc nộp hồ sơ trực tuyến còn gặp một số bất cập về nhân lực, kỹ thuật và quy trình, thủ tục.

- Đề xuất giải pháp: Cổng dịch vụ công đã hoàn thành tích hợp thanh toán phí/lệ phí; cần khuyến khích tuyên truyền người dân doanh nghiệp thanh toán trực tuyến khi thực hiện nộp hồ sơ.

4. Mức độ hài lòng: 17,82/18 điểm.

- Tiên độ xử lý phản ánh, kiến nghị: 6/6 điểm;
- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị: 5,82/6 điểm;
- Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC: 6/6 điểm;

5. Số hóa hồ sơ: 15,15/22 điểm.

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử: 4,63/6 điểm;
- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ: 3,23/4 điểm;
- Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 0/2 điểm;
- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính: 1,97/2 điểm;
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên cổng Dịch vụ công quốc gia: 2,53/4 điểm;
- Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC: 0,79/2 điểm;
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư: 2/2 điểm;
- Hạn chế: Trang thiết bị chưa được trang bị đầy đủ, tình hình sử dụng, sử dụng lại dữ liệu số hóa chưa được quan tâm.
- Đề xuất giải pháp:
 - + Tăng cường sử dụng chức năng chứng thực điện tử.
 - + Tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu.
 - + Lưu dữ liệu số hóa vào kho lưu trữ điện tử.

V. Những khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến

Hiện nay, có nhiều khó khăn, vướng mắc làm dẫn đến việc triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk chưa đạt kết quả tốt, Sở Thông tin và Truyền thông đã rà soát, tổng hợp một số khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân chính sau đây:

1. Liên quan đến hệ thống, hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin

- Thiết bị công nghệ thông tin, cơ sở vật chất phục vụ cho việc cung cấp, thực hiện TTHC toàn trình ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đáp ứng yêu cầu, chủ yếu là tại Bộ phận một cửa cấp xã.
- Hiện nay có nhiều nền tảng, phần mềm cung cấp dịch vụ công trực tuyến như Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, Hệ thống thông tin cấp phiếu lý lịch tư pháp, Phần mềm cấp giấy phép lái xe... Các hệ thống này chưa được đồng bộ ổn định, còn thường xuyên xảy ra sự cố, ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết TTHC, làm mất thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, công chức

một số lĩnh vực áp dụng song song 02 phần mềm trong việc xử lý và giải quyết 01 hồ sơ làm cho khối lượng công việc tăng lên gấp đôi từ đó ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ cho công dân (thủ tục thuộc lĩnh vực hộ tịch, tư pháp).

- Việc rà soát đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ TTHC lên Cổng dịch vụ công quốc gia ở một số lĩnh vực chưa kịp thời; việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hạn chế; việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến còn hình thức, chưa thực chất, chưa hiệu quả.

- Một số tính năng cần thiết chưa được nâng cấp kịp thời (như mẫu tờ khai tự điền thông tin hoặc khai trực tiếp trên giao diện phần mềm thay cho việc tải file); chức năng thanh toán còn phức tạp, gây khó khăn cho người dùng. Thành phần hồ sơ của nhiều thủ tục hành chính có nhiều mẫu biểu, các mẫu biểu quá khổ không thể scan, không có chữ ký số, dẫn đến người dân và doanh nghiệp không muốn thực hiện trên Cổng dịch vụ công trực tuyến..

2. Liên quan đến con người

- Đội ngũ cán bộ làm công nghệ thông tin còn thiếu nên việc khắc phục các sự cố, thiết kế biểu mẫu, công cụ hỗ trợ chưa được đầy đủ, kịp thời. Bộ phận triển khai dịch vụ công trực tuyến chưa được đào tạo bài bản, còn thiếu kinh nghiệm. Vẫn còn tồn tại những hạn chế về mặt con người như việc cán bộ công chức trả lại hồ sơ với lý do chưa thỏa đáng; cán bộ công chức không giải thích, hướng dẫn cho người dân khi hồ sơ bị sai; hiện nay một số cán bộ công chức không nghe máy đường dây nóng, thái độ chưa phù hợp.

- Do người dân quen nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả các cấp (sử dụng văn bản giấy, nộp thủ công, ...). Trình độ công nghệ thông tin, khả năng tiếp cận máy tính, mạng Internet của một số người dân còn thấp gây khó khăn cho công tác hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến; một số tổ chức, cá nhân do thói quen và tâm lý e ngại mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT công trực tuyến nên vẫn muốn nộp hồ sơ trực tiếp.

- Một số TTHC yêu cầu người dân phải ký số vào tờ khai tuy nhiên người dân chưa thực hiện ký số, trong khi việc triển khai cung cấp chữ ký số miễn phí đã được triển khai trên diện rộng.

- Thiếu quyết liệt trong việc chỉ đạo, xử lý các hồ sơ trễ hạn quá 8 tiếng chưa tiếp nhận tại các cơ quan, đơn vị.

- Chưa đẩy mạnh công tác tuyên truyền DVCTT, tuyên truyền chưa thường xuyên, sâu rộng, tuyên truyền còn mang tính hình thức nên chưa đem lại hiệu quả.

IV. Đề xuất nhiệm vụ giải pháp năm 2024

Để thúc đẩy cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 22/6/2022 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng

trên địa bàn tỉnh trong năm 2024, Sở Thông tin và Truyền thông kính đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các Sở, ban, ngành, địa phương quyết liệt triển khai một số nhiệm vụ sau:

1. Nâng cao quyết tâm chính trị: Các cơ quan, đơn vị nâng cao quyết tâm chính trị, nhất là người đứng đầu. Cần khẩn trương rà soát và chuẩn hóa quy trình, biểu mẫu từ khi người dân đăng nhập khai báo đến kết quả đầu ra của thủ tục. Tập trung quyết liệt để thực hiện trực tuyến những thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ, thủ tục dễ bị nhũng nhiễu, tránh người dân tiếp xúc với cơ quan nhà nước. Có thông báo ngưng tiếp nhận hồ sơ giấy với một số TTHC cụ thể.

2. Kiên quyết xử lý các cơ quan, đơn vị có các hồ sơ quá 8 tiếng chưa tiếp nhận và có văn bản phê bình (Giao sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp Văn phòng UBND tỉnh).

3. Trong Quý I năm 2024, rà soát và đăng ký từ 20 TTHC không tiếp nhận hồ sơ giấy chỉ tiếp nhận trực tuyến hoặc cá nhân, tổ chức có thể đến Bộ phận một cửa để hướng dẫn nộp trực tuyến.

4. Nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh: Chuẩn hóa và nâng cao trải nghiệm người dùng để cải tiến chất lượng DVCTT, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

5. Đẩy mạnh tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến, mở các buổi hướng dẫn, tập huấn cho các đối tượng cán bộ, công chức, viên chức; hướng dẫn người dân lập tài khoản, thao tác gửi hồ sơ qua mạng, giúp người dân gỡ bỏ tâm lý ngại khó, quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến giải quyết thủ tục hành chính. Đối với người dân không sử dụng điện thoại thông minh, người cao tuổi, cán bộ xã hỗ trợ tạo tài khoản cho người dân.

6. Tăng cường viết tin, bài xây dựng các chuyên mục, tiểu phẩm, video tuyên truyền về DVCTT trên Đài truyền thanh và đăng trên cổng, trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị. Lồng ghép vào các cuộc hội nghị, họp chi bộ, họp dân, họp tổ nhân dân tự quản tuyên truyền giới thiệu về DVCTT tại cấp huyện, cấp xã. Xây dựng nội dung, các tài liệu, tờ bướm tuyên truyền về DVCTT, tổ chức cấp phát cơ sở, phát cho người dân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

7. Đối với Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, tiếp tục xây dựng hồ sơ video mẫu giới thiệu về lợi ích công trực tuyến và hướng dẫn nhập hồ sơ trực tuyến và tra cứu hồ sơ trực tuyến, xây dựng các tiểu phẩm với nội dung nêu bật được hiệu quả của việc sử dụng DVCTT và cách nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện phát tuyên truyền thường xuyên trên hệ thống màn hình máy chiếu ở xã được bố trí tại Bộ phận một cửa cấp xã, để người dân đến làm thủ tục hành chính tại cơ quan Nhà nước trong thời gian chờ đợi có thể nghe, xem tuyên truyền và tiếp cận với DVCTT.

8. Rà soát, đề xuất giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.

9. Phát huy vai trò của Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh và cán bộ tại bộ phận một cửa các cấp (nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính) trong việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ đúng thời gian quy định.

10. Đề nghị Sở Nội vụ căn cứ kết quả của UBND tỉnh về việc biểu dương, nhắc nhở và phê bình các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống iGate đưa vào tiêu chí chấm điểm CCHC tỉnh, thi đua khen thưởng.

Trên đây là Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2023 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk của Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Công an tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, Trung tâm;
- Lưu: VT, CNTT.

GIÁM ĐỐC

Trương Hoài Anh

PHỤ LỤC I
Thống kê số hồ sơ trễ hạn các đơn vị

STT	ĐƠN VỊ	SỐ HỒ SƠ TRỄ HẠN XỬ LÝ																		
		02/3	18/3	27/3	03/4	07/4	14/4	20/4	19/5	29/6	06/7	21/7	17/8	24/8	07/9	25/9	05/10	27/10	10/11	30/11
1	Sở Công Thương	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Sở Giao thông Vận tải	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2	4	3	3	6	5	5	7	5	6	10	13	12	8	8	9	2	1	1
6	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Sở Nội vụ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Sở Thông tin và Truyền thông	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	676	693	597	543	560	547	538	531	376	334	335	206	201	239	138	135	118	100	77
12	Sở Tư pháp	3	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Sở Xây dựng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Sở Y tế	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	UBND huyện Buôn Đôn	3	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
17	UBND huyện Cư Kuin	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	UBND huyện Cư Mgar	2	2	2	3	3	4	2	31	0	0	0	6	2	4	13	43	84	135	1
19	UBND huyện Ea Hleo	7	19	20	25	26	27	29	10	20	26	14	4	1	5	4	4	2	5	21
20	UBND huyện Ea Kar	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3

[illegible]

PHỤ LỤC II

Thông kê số hồ sơ nộp online quá 8 giờ chưa tiếp nhận các đơn vị

[illegible]

[illegible]