

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN NGỌC HỒI**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-TH

Ngọc Hồi, ngày tháng năm 2022

V/v báo cáo việc cung cấp thông tin
triển khai thực hiện dịch vụ công
trực tuyến

Kính gửi: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Thực hiện Công văn số 4827/VP-TTHCC ngày 25 tháng 11 năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum về việc việc cung cấp thông tin triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

Thực hiện Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2022 của UBND tỉnh Kon Tum về việc giao chỉ tiêu cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính năm 2022, theo đó Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành Văn bản số 436/UBND-TH ngày 22 tháng 02 năm 2022 về giao chỉ tiêu cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính năm 2022 cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện.

Qua kiểm tra, rà soát tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện và UBND các xã, thị trấn; UBND huyện Ngọc Hồi báo cáo như sau:

I. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2022

1. Nhóm chỉ tiêu về sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4:

- **38,5%** thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 cấp thành phố có phát sinh hồ sơ (5/13 DVCTT mức độ 3,4); **16,6%** thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 cấp xã có phát sinh hồ sơ (2/12 DVCTT mức độ 3,4): **Không đạt chỉ tiêu** (chỉ tiêu tỉnh giao tối thiểu 50% tại mỗi cấp)

- **9%** hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết tại cấp huyện; **6,6%** hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết tại cấp xã: **Không đạt chỉ tiêu** (chỉ tiêu tỉnh giao tối thiểu 25% tại mỗi cấp)

* Nguyên nhân: Kết quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện không đạt được chỉ tiêu đề ra phụ thuộc các nội dung sau:

+ Về trình độ tiếp cận kỹ thuật thông tin của đại đa số người dân trên địa bàn huyện còn yếu và thiếu; chưa sử dụng thành thạo, có nhiều công dân của các xã là người địa phương nên hầu như chưa có đầy đủ thiết bị (điện thoại thông minh) để thực hiện nộp và nhận hồ sơ trực tuyến.

+ Mặc dù đã có sự tuyên truyền và hỗ trợ của cán bộ tiếp nhận nhưng một thành phần công dân không phối hợp thực hiện;

+ Hầu hết cán bộ tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa của huyện và các xã, thị trấn phải kiêm nhiệm rất nhiều lĩnh vực (bao gồm cả công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC) nên một phần nhiệm vụ hỗ trợ tạo tài khoản cho công dân và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 và 4 có lúc chưa đáp ứng kịp thời và không đạt chỉ tiêu theo quy định.

2. Đẩy mạnh việc chứng thực và sử dụng bản sao điện tử từ bản chính:

- Phòng Tư pháp huyện và UBND các xã đã triển khai cung cấp chứng thực bản sao điện tử từ bản chính có **449 hs/ tổng 1646 hs, đạt 27%**: Không đạt chỉ tiêu tỉnh giao (*chỉ tiêu tỉnh giao tối thiểu 25% tại mỗi cấp*).

* **Nguyên nhân:** Phần lớn người dân chưa có nhu cầu chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; công tác tuyên truyền cho người dân về ý nghĩa, lợi ích của dịch vụ công chứng chứng thực của cán bộ công chức làm công tác tiếp nhận nhưng đại đa số công dân không phối hợp thực hiện.

3. Nhóm chỉ tiêu về thanh toán trực tuyến:

- Chưa phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công: **Không đạt chỉ tiêu** (*chỉ tiêu tỉnh giao 30% tại mỗi cấp*).

- Chưa phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: **Không đạt chỉ tiêu** (*chỉ tiêu tỉnh giao 60% tại mỗi cấp*).

- Chưa phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết Thủ tục hành chính của tỉnh: **Không đạt chỉ tiêu** (*chỉ tiêu tỉnh giao 30% tại mỗi cấp*).

* **Nguyên nhân:** Người dân chưa đảm bảo điều kiện để có thể chủ động thực hiện thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến; công tác tuyên truyền, hướng dẫn kỹ năng thanh toán trực tuyến ở cơ sở chưa đảm bảo, do đó chưa hình thành được thói quen không dùng tiền mặt trong các hoạt động giao dịch hàng ngày.

- **100%** đơn vị, địa phương của huyện sử dụng tài khoản chuyên thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và sử dụng biên lai điện tử để thực hiện thu phí, lệ phí đối với tất cả thủ tục hành chính yêu cầu nghĩa vụ tài chính khi tổ chức, cá nhân thanh toán bằng hình thức trực tiếp, trực tuyến: **Đạt chỉ tiêu** (*chỉ tiêu tỉnh giao 100%*).

4. Nhóm chỉ tiêu về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (bao gồm hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến)

- **85%** hồ sơ do UBND huyện được giải quyết trước hạn và đúng hạn (**1.438/ 1.689 hồ sơ**): **Không đạt chỉ tiêu** (*chỉ tiêu tỉnh giao 97%*).

- **99,9%** hồ sơ do UBND cấp xã được giải quyết trước hạn và đúng hạn: **Đạt chỉ tiêu** (*chỉ tiêu tỉnh giao 99%*).

* **Nguyên nhân:** Các hồ sơ của huyện giải quyết quá hạn đều thuộc lĩnh vực Đất đai, đây là lĩnh vực phức tạp đòi hỏi dành nhiều thời gian để thẩm định, xác minh hồ sơ và sự tham gia phối hợp giải quyết giữa nhiều cơ quan,

đơn vị và cấp, ngành khác nhau. Bên cạnh đó, hiện nay số lượng hồ sơ Đất đai phát sinh tại huyện ngày càng nhiều trong khi đó đội ngũ cán bộ công chức tham mưu giải quyết hồ sơ còn thiếu.

II. Những khó khăn vướng mắc:

- Trình độ áp dụng công nghệ thông tin của một bộ phận công chức ở các xã, thị trấn còn hạn chế, chưa đáp ứng được tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên dịch vụ công.

- Một bộ phận người dân chưa nhận thức sâu sắc về việc nộp hồ sơ trực tuyến và cũng chưa có đầy đủ thiết bị để thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 và 4 trên cổng Dịch vụ công của tỉnh, chưa thật sự phối hợp nên dẫn đến kết quả thực hiện chỉ tiêu của huyện không đạt theo quy định.

- Đa số người dân vẫn muốn giao dịch trực tiếp, thực hiện hồ sơ giấy, thanh toán tiền mặt theo thông thường.

III. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục quan tâm tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ về sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, DVCTT, thanh toán trực tuyến, chứng thực điện tử cho đội ngũ cán bộ công chức tại cấp huyện và cấp xã.

Ủy ban nhân dân huyện Ngọc Hồi báo đề Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh biết, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- CVP, các PCVP;
- Bộ phận TN&TKQ huyện (t/h);
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, TH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Việt