| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH LẠNG SƠN | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số:441 /TB-UBND | *Lạng Sơn, ngày 08 tháng 9 năm 2023* |

# THÔNG BÁO

**Kết luận của đồng chí Dương Xuân Huyên, Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh tại cuộc 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"**

Ngày 05/9/2023, đồng chí Dương Xuân Huyên, Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh đã tổ chức cuộc 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 (TTHC) và tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên địa bàn tỉnh". Tham dự họp tại điểm cầu cấp tỉnh có đại diện Lãnh đạo các sở, ban, ngành: Thông tin và Truyền thông, Kế hoạch và Đầu tư, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tài chính, Y tế, Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường, Giáo dục và Đào tạo, Xây dựng, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Công Thương, Nội vụ, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn, Văn phòng UBND tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công; tại điểm cầu cấp huyện có Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và đại diện các cơ quan, đơn vị liên quan.

Sau khi nghe Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo, ý kiến tham gia của các thành viên dự họp, đồng chí Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh kết luận như sau:

Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC để hình thành kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân, qua đó nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công của các cơ quan Nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi nhất để các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC cũng như được hưởng thụ các dịch vụ công một cách nhanh chóng, thuận tiện, góp phần triển khai hiệu quả Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ. Thời gian qua, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố đã quan tâm, quyết liệt triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp DVCTT cho người dân, doanh nghiệp. Thực hiện Quyết định số 533/QĐ-UBND ngày 04/4/2023 của UBND tỉnh 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, đến nay, số dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến và số hồ sơ được xử lý trực tuyến đều tăng; một số cơ quan, đơn vị đã đạt và vượt chỉ tiêu được giao tại Quyết định số 533/QĐ-UBND. UBND tỉnh và các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố đã ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo triển khai, hướng dẫn,

đôn đốc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC[1]. Sở Thông tin và Truyền thông đã tạo tài khoản, tập huấn, hướng dẫn cho các đơn vị sử dụng Kho dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của tỉnh (sau đây viết tắt là Kho dữ liệu); kết nối liên thông Kho dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố đã thực hiện kiểm đếm khối lượng kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực và thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC lên Kho dữ liệu...

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai thực hiện DVCTT và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn một số khó khăn, hạn chế như:

Đối với việc triển khai thực hiện DVCTT: đa số cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC qua DVCTT chưa thể tự mình nộp hồ sơ trực tuyến mà vẫn phải nhờ công chức bộ phận một cửa các cấp thực hiện giúp. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh còn một số điểm chưa thực sự hợp lý trong quy trình thực hiện DVCTT, còn có một số hạn chế như tốc độ xử lý khá chậm, các tính năng báo cáo, thống kê còn chồng chéo, số liệu chưa thống nhất, hồ sơ có khối lượng, số lượng thành phần hồ sơ lớn thường báo lỗi khi tải file lên hệ thống…Cơ sở vật chất tại một số Bộ phận Một cửa cấp xã đã xuống cấp. Người dân thiếu thiết bị để thực hiện DVCTT, nhất là điện thoại thông minh; thiếu kĩ năng để ứng dụng công nghệ trong chuyển đổi số nói chung và giải quyết TTHC nói riêng;…

Đối với việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Lãnh đạo một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực sự quyết liệt trong chỉ đạo công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; một số cơ quan, đơn vị thiếu nhân lực, trang thiết bị phục vụ công tác số hóa; Kho dữ liệu của tỉnh tốc độ xử lý còn chậm, thường xuyên phát sinh lỗi, ảnh hưởng lớn đến tiến độ số hoá của các đơn vị; các trạng thái xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia chưa đồng bộ, thống nhất; việc cập nhật hồ sơ giải quyết TTHC lên Hệ thống tại một số đơn vị cấp huyện, cấp xã còn chậm…

Thời gian tới, với mục tiêu lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp là thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết TTHC, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố tập trung triển khai thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ UBND tỉnh đã đề ra liên quan đến thực hiện DVCTT, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Đặc biệt khẩn trương, quyết liệt chỉ đạo triển khai 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 TTHC còn hiệu lực trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn". Xem xét giảm bớt công việc kiêm nhiệm cho công chức đầu mối kiểm

[1] Như: Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 14/10/2020, Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021; Công văn số 1610/UBND-TTPVHCC ngày 15/11/2021…

soát TTHC, công chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC để có thời gian tập trung thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; rà soát lại, khẩn trương thay thế các trường hợp công chức không đảm bảo yêu cầu.

2. Việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đang quản lý, lưu trữ bảo đảm đúng quy trình, tiến độ đã đề ra và các quy định của pháp luật. Văn bản kết quả giải quyết TTHC được số hóa phải bảo đảm chất lượng, thuận tiện cho việc tra cứu, hiệu quả trong sử dụng thông tin.

3. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT, thanh toán trực tuyến.

4. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Tiếp tục đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp DVCTT; tăng cường tập huấn cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC với các hình thức tập huấn và quy mô phù hợp, chú trọng thực hành, bảo đảm cán bộ, công chức được tập huấn thao tác thành thạo khi triển khai số hóa hồ sơ, giấy tờ trên thực tế.

- Khẩn trương phát hiện và xử lý dứt điểm những hạn chế đã được chỉ ra của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Kho dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của tỉnh.

- Nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh giải pháp để tăng tỷ lệ người dân có thiết bị di động trên địa bàn tỉnh.

- Thường xuyên công khai, nghiên cứu đề xuất UBND tỉnh biện pháp xử lý đối các cơ quan, đơn vị thực hiện chưa tốt việc cung cấp DVCTT, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC./.

***Nơi nhận:***
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các thành phần dự họp theo GM số 316/GM-UBND ngày 31/8/2023;
- C, PCVP UBND tỉnh, các Phòng: KGVX, TH, TTPVHCC, TTTT;
- Lưu: VT, KGVX(HTHT).

**TL. CHỦ TỊCH**
**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG**
**PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Hoàng Xuân Đồng**