

Bình Tân, ngày 26 tháng 4 năm 2019

## BÁO CÁO

### Kết quả triển khai mô hình Tổ tư vấn thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại phường, khu phố trên địa bàn quận

Căn cứ Kế hoạch số 65/KH-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân quận về triển khai công tác cải cách hành chính trên địa bàn quận năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch số 257/KH-UBND ngày 19 tháng 4 năm 2019 của Ủy ban nhân dân quận về tổ chức Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính quý I năm 2019;

Ủy ban nhân dân quận Bình Tân báo cáo kết quả triển khai mô hình Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến tại phường, khu phố trên địa bàn quận, như sau:

#### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Triển khai thực hiện Công văn số 749/STTTT-CNTT ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Sở Thông tin và Truyền thông Thành phố về việc thành lập Tổ tư vấn về dịch vụ công trực tuyến 322 phường, xã; nhằm đảm bảo hoàn thành mục tiêu tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; đồng thời hỗ trợ giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến được dễ dàng, thuận lợi.

Việc thành lập Tổ tư vấn thực hiện dịch vụ công trực tuyến phường đã được Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo tại Thông báo số 192/TB-VP ngày 24 tháng 3 năm 2017 của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận; Công văn số 1520/UBND ngày 15 tháng 5 năm 2017 của Ủy ban nhân dân quận về thành lập Tổ tư vấn về dịch vụ công trực tuyến nhằm tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến. Ngoài ra, Ủy ban nhân dân quận cũng đã thành lập Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến của quận tại Công văn số 1134/UBND ngày 11 tháng 4 năm 2017 của Ủy ban nhân dân quận.

Ủy ban nhân dân quận giao Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ quận theo dõi, kiểm tra, báo cáo quận về tình hình hoạt động của Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến phường, khu phố để kịp thời định hướng, hướng dẫn hoạt động, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện.

#### II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

##### 1. Công tác tuyên truyền, vận động triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4:

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn quận; Ủy ban nhân dân quận ban hành Kế hoạch số 86/KH-UBND ngày 05 tháng 3 năm 2018 về thông tin, tuyên truyền công tác

cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2018, Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 21 tháng 02 năm 2019 về thông tin, tuyên truyền công tác cải cách hành chính năm 2019; Ủy ban nhân dân 10 phường ban hành nhiều văn bản về công tác cải cách hành chính; thông tin, tuyên truyền thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Công tác thông tin, tuyên truyền đã được Ủy ban nhân dân quận, 10 phường đẩy mạnh, với nhiều hình thức phong phú. Hiện nay 10/10 phường đều thực hiện thông tin về thủ tục hành chính trên màn hình LCD thông qua các slide chiếu sinh động, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính có thể dễ dàng tìm hiểu, tiếp cận thông tin; đồng thời mỗi phường đều trang bị 01 bộ máy vi tính có kết nối mạng, máy Scan để phục vụ việc tra cứu thông tin và hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến cho người dân.

Thực hiện treo 150 băng rôn và pano tuyên truyền với khẩu hiệu “Hãy tự tin thực hiện dịch vụ công trực tuyến, chúng tôi đồng hành cùng bạn” tại trụ sở Ủy ban nhân dân 10 phường, Văn phòng 130 khu phố và các khu vực dân cư trên địa bàn phường; phường Bình Trị Đông B và phường Tân Tạo in và phát hành 22.000 tờ bướm tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến; quận phát 65.000 tài liệu tuyên truyền thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại 10 phường; 10 phường triển khai và tham gia cuộc thi đề xuất giải pháp về cải cách hành chính do quận tổ chức (40 bài dự thi); tổ chức các Hội nghị, cuộc họp, tập huấn cho cán bộ, công chức, Nhân dân, thành viên Tổ tư vấn; viết 20 tin, bài tuyên truyền đăng trên bản tin phường; thực hiện nhắn 7.000 tin nhắn SMS tuyên truyền đến số điện thoại người dân trên địa bàn phường (phường Bình Trị Đông B).

## **2. Công tác thành lập Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến phường, khu phố**

Ủy ban nhân dân 10 phường đã thành lập 10 Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến tại phường với 126 thành viên, thành phần gồm có: Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách cải cách hành chính, Ủy ban MTTQVN phường và các tổ chức chính trị - xã hội phường, công chức, cán bộ không chuyên trách phường.

Ủy ban nhân dân 10 phường đã thành lập 130 Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến tại khu phố với 507 thành viên, thành phần gồm có: Trưởng, Phó Trưởng khu phố; Trưởng ban công tác Mặt trận khu phố, Cảnh sát khu vực, Bí thư chi đoàn thanh niên, Chi hội trưởng các đoàn thể khu phố; Đoàn viên, hội viên các đoàn thể khu phố, Bảo vệ dân phố, Tổ trưởng, Tổ phó Tổ dân phố.

Về trang thiết bị của Tổ tư vấn: 10/10 phường đã trang bị máy vi tính, máy in, máy scan để thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại phường. Các khu phố đã trang bị 108 máy vi tính, 44 máy in thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại khu phố (khu phố chưa trang bị được máy scan).

## **3. Kết quả tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại phường, quận**

### **+ Ủy ban nhân dân 10 phường:**

- Trước khi thành lập Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến phường, khu phố: Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến là 231 hồ sơ.

- Sau khi thành lập Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến phường, khu phố: Từ năm 2017 đến Quý I năm 2019: Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến là 15.221/43.410 hồ sơ (tỷ lệ 35,06%); trong đó tổng số hồ sơ nộp trực tuyến tại khu phố là 826 hồ sơ (có 03 phường có nhiều hồ sơ nộp trực tuyến tại khu phố: phường Bình Trị Đông B có 229 hồ sơ, phường Tân Tạo A có 185 hồ sơ, phường Bình Hưng Hòa A có 166 hồ sơ nộp trực tuyến tại khu phố).

#### + Ủy ban nhân dân quận

Năm 2018:

Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 3 là 13.920/27.090 hồ sơ (tỷ lệ 51,38%), hồ sơ đủ điều kiện để tiếp nhận là 13.916/27.090 hồ sơ (tỷ lệ 51,36%), hồ sơ chưa đủ điều kiện đã gửi yêu cầu đề nghị bổ sung là 4/27.090 hồ sơ (tỷ lệ 0,01%), không có hồ sơ giải quyết trễ hạn thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân quận.

Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 4 là 4.827/7.136 hồ sơ (tỷ lệ 67,64%), hồ sơ đã giải quyết 4.817/4.827 (đạt 99,8%), hồ sơ đang giải quyết 10/4.827 (chiếm 0,2%).

Quý I năm 2019:

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 của là 1.593/3.654 hồ sơ (tỷ lệ 43,6%); mức độ 4 là 201/427 hồ sơ (47,07%).

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

#### 1. Những mặt làm được

Trong thời gian qua, các Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến phường, khu phố đã phát huy hiệu quả hoạt động, tích cực thông tin, tuyên truyền về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là các thủ tục hành chính trong lĩnh vực hộ tịch, kinh tế... đến người dân, doanh nghiệp góp phần rất lớn trong việc nâng cao tỷ lệ sử dụng, số lượng hồ sơ thực hiện trực tuyến trên địa bàn phường.

#### 2. Những mặt hạn chế

Trên thực tế, còn nhiều trường hợp người dân, doanh nghiệp chưa quan tâm nhiều đến việc tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến; còn tâm lý e ngại không biết nộp hồ sơ trực tuyến như vậy thì bên tiếp nhận có nhận được hay chua, việc bảo mật thông tin cá nhân trên môi trường mạng; chưa thay đổi được thói quen thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức truyền thống (*nộp hồ sơ trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*).

Có 01 thủ tục người dân ít tham gia thực hiện theo hình thức trực tuyến: thủ tục đăng ký khai tử do nhu cầu người dân cần làm nhanh thủ tục để chôn hoặc hỏa táng người thân, người dân trực tiếp đến Ủy ban nhân dân phường nộp hồ sơ và chờ nhận kết quả ngay (*thời gian chờ từ 01 đến 02 giờ thực hiện hoàn tất thủ tục, trả kết quả ngay cho người dân*).

Việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với một số lĩnh vực như kinh tế, hộ tịch còn gặp khó khăn do hạ tầng kỹ thuật mạng có lúc chưa đảm bảo, người dân thực hiện đầy đủ các bước nhập thông tin nhưng khi hoàn tất nộp hồ sơ thì máy bão lỗi mạng nên gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp.

#### **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ**

Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Trang bị đầy đủ trang thiết bị (máy vi tính, máy in, máy scan) tại các Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến tại khu phố.

Tiếp tục tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền sâu rộng bằng nhiều hình thức đến người dân, doanh nghiệp trên địa bàn quận, phường về các nội dung liên quan việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của quận, phường.

Tăng cường công tác tuyên truyền ứng dụng Bình Tân công dân số để người dân, doanh nghiệp được biết và cài đặt, sử dụng nhằm phục vụ lợi ích của người dân, doanh nghiệp như: tra cứu thông tin về thủ tục hành chính; tra cứu về tình hình xử lý hồ sơ của cơ quan chính quyền thông qua số biên nhận; tra cứu thông tin quy hoạch; nộp hồ sơ trực tuyến thông qua thiết bị di động trên các lĩnh vực kinh doanh, y tế...góp phần nâng cao sự tương tác giữa chính quyền với người dân, nâng cao hiệu quả phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.

Tiếp tục duy trì, kiện toàn nhân sự, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng tin học cho thành viên Tổ tư vấn, nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổ tư vấn thực hiện dịch vụ công trực tuyến phường, khu phố góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn quận, phường.

Kịp thời biểu dương khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đồng thời nhắc nhở, phê bình đối với tập thể, cá nhân chưa nghiêm túc thực hiện các nội dung được phân công.

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai mô hình Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến tại phường, khu phố trên địa bàn quận./. *[Signature]*

**Noi nhận:**

- UBND Thành phố;
- Văn phòng UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- UBND quận: CT, các PCT;
- UBMTTQVN quận và các tổ chức CT-XH quận;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc quận;
- Khối Nội chính quận, các đơn vị sự nghiệp quận;
- UBND 10 phường;
- VP. HĐND và UBND quận: CVP, các PCVP;
- Tổ Tin học/VP.HĐND và UBND quận;
- (đăng Website)
- Lưu: VT-TH (XQ), VHTT. *42387244*

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phạm Thị Ngọc Diệu**