Ambasáid na hÉireann | Vítneam
Embassy of Ireland | Vietnam
Đại sứ quán Ireland | Việt Nam

Quản trị và Tham gia

Loạt báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách

BÁO CÁO TƯ VẤN TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN Ở TỈNH QUẢNG TRỊ

Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số

Trọng tâm nghiên cứu vào hai dịch vụ hành chính công:

(1) Thủ tục đăng ký thường trú cho công dân

2) Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Hà Nội, 12/2022

Loạt bài nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia này do Nhóm Quản trị và Tham gia của Chương trình phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện.

Đây là những nghiên cứu phân tích xu thế của các tiến trình và biện pháp thực hiện cải cách hành chính công trong các lĩnh vực cụ thể của nền hành chính công Việt Nam. Để giải quyết những thách thức về kinh tế, xã hội, chính trị và môi trường mà Việt Nam đang phải đối mặt, các nhà hoạch định chính sách cần những luận cứ thực chứng. Những bài nghiên cứu này nhằm cung cấp một số nội dung cho những thảo luận hiện nay về đổi mới chính sách, từ đó góp phần thúc đẩy hơn nữa những nỗ lực phát triển của Việt Nam.

Ba nguyên tắc chủ đạo trong thực hiện những nghiên cứu chính sách này là: (i) nghiên cứu thực chứng, (ii) sâu sắc về học thuật và độc lập trong phân tích, và (iii) hợp lý về mặt xã hội và có sự tham gia của các bên liên quan. Để đạt được ba nguyên tắc đó đòi hỏi cách tiếp cận nghiên cứu chuyên sâu và xác định một cách hệ thống và cặn kẽ các biện pháp chính sách nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến cải cách hành chính và phòng, chống tham nhũng.

Tên trích dẫn nguồn: Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (2022). **Báo cáo tư vấn triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến ở tỉnh Quảng Trị.** Trong loạt báo cáo nghiên cứu tư vấn **Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số** do Học viện Chính trị quốc gia Hồ chí Minh và Chương trình Phát triển Liên hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 12 năm 2022.

Bảo hộ bản quyền: Không được sao in, tái bản, lưu trữ trong một hệ thống mở hoặc chuyển tải bất kỳ phần nào hoặc toàn bộ nội dung báo cáo này dưới mọi hình thức, như điện tử, sao in, ghi âm, hoặc các hình thức khác khi chưa được sự đồng ý của các tổ chức thực hiện nghiên cứu.

Ghi chú: Các quan điểm, phát hiện và kết luận đưa ra trong báo cáo này không nhất thiết phản ánh quan điểm chính thức của Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam.

UNDP Việt Nam
304 Kim Mã,
Ba Đình
Hà Nội - Việt Nam

Điện thoại: +84 4 38500 100
Fax: +84 4 3726 5520

Email: registry.vn@undp.org

Học viện Chính trị
quốc gia Hồ chí Minh
135 Nguyễn Phong Sắc
Cầu Giấy
Hà Nội - Việt Nam
Điện thoại : 024 3833 0687

NHÓM NGHIÊN CỨU

TS. Bùi Phương Đình (Trưởng nhóm)

PGS, TS. Lê Văn Chiến (*chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo)*

TS. Trần Nhật Duật (*chịu trách nhiệm soạn thảo báo cáo)*

PGS., TS. Đặng Thị Ánh Tuyết

TS. Trần Quang Diệu

TS. Hà Việt Hùng

TS. Nguyễn Thanh Giang

(Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh)

Và

ThS. Đỗ Thanh Huyền

(Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam)

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
TTHC	Thủ tục hành chính
HCC	Hành chính công
HĐND	Hội đồng nhân dân
HVCTQGHCM	Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh
PAPI	Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh
PAR INDEX	Chỉ số cải cách hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân
UNDP	Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN **ix**

I. GIỚI THIỆU **1**

1.1. Tổng quan về địa bàn nghiên cứu 1

1.2. Mục đích và phạm vi của báo cáo 2

1.3. Phương pháp nghiên cứu 3

II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH **5**

2.1. Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Trị 5

2.2. Đăng ký thường trú cho công dân 6

2.3. Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (liên thông thủ tục "3 trong 1") 8

2.4. Một số nguyên nhân chủ yếu 12

III. KẾT LUẬN, GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH **14**

3.1. Kết luận 14

3.2. Kiến nghị giải pháp đối với tỉnh Quảng Trị 15

3.3. Kiến nghị chính sách tới các cơ quan Trung ương 16

Tài liệu tham khảo **20**

Phụ lục1: Danh mục văn bản liên quan của tỉnh Quảng Trị **21**

LỜI CẢM ƠN

Nhóm nghiên cứu chân thành cảm ơn cán bộ, công chức của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, huyện và xã đã tham gia các buổi trao đổi và thảo luận trong thời gian đoàn nghiên cứu thực địa tại tỉnh Quảng trị. Nhận xét và góp ý của của các chuyên gia về kết quả nghiên cứu và phương pháp phân tích dữ liệu đã giúp ích rất nhiều cho việc hoàn thiện báo cáo này.

Chúng tôi đặc biệt trân trọng cám ơn Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam đã tài trợ cho nghiên cứu này qua chương trình nghiên cứu Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI).

Nội dung và phân tích của báo cáo, cùng với bất kỳ sai sót nào trong việc diễn giải, hoàn toàn thuộc về nhóm nghiên cứu, không nhất thiết phản ánh quan điểm của UNDP Việt Nam hoặc Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam.

I. GIỚI THIỆU

1.1. Tổng quan về địa bàn nghiên cứu

Quảng Trị là tỉnh thuộc vùng phía Bắc Trung Bộ, phía Bắc giáp tỉnh Quảng Bình, phía Nam giáp tỉnh Thừa Thiên - Huế, phía Tây giáp tỉnh Savannakhet và tỉnh Salavan, nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào (với 179,345 km đường biên giới), phía Đông giáp biển Đông (với chiều dài bờ biển 75 km). Diện tích tự nhiên của Quảng Trị là 4.737,44 km^2 chiếm 1,43% diện tích cả nước[1].

Tỉnh Quảng Trị có 10 đơn vị cấp huyện, trong đó có 02 huyện miền núi với 125 đơn vị cấp xã; có 44 xã, thị trấn vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi. Dân số năm 2021 là 638.627 người[2], trong đó dân tộc thiểu số có 94.981 người, chiếm khoảng 13,32% dân số của Tỉnh. Hiện có 28 dân tộc thiểu số sinh sống trên địa bàn Tỉnh, đông nhất là đồng bào Bru-Vân Kiều 74.079 người, chiếm tỷ lệ 79,8%; sau đó đồng bào Tà Ôi-Pa Kô với 18.663 người, chiếm 20,1%; Các dân tộc khác chỉ chiếm tỷ lệ 0,1%[3]. Tại các địa phương Nhóm nghiên cứu khảo sát: xã Tân Lập, tỷ lệ đồng bào dân tộc thiểu số là 25%; xã Hướng Hiệp có tỷ lệ đồng bào dân tộc thiểu số là 86,6%; xã Ba Lòng có tỷ lệ đồng bào dân tộc thiểu số là trên 85%[4].

Kết quả Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Quảng Trị năm 2021 đạt 45,89 điểm thuộc nhóm trung bình cao của cả nước. Trong đó trục nội dung "Quản trị điện tử" đạt 2,86 điểm, thuộc nhóm trung bình cao nhưng đây là trục nội dung đạt điểm thấp nhất so với các trục nội dung khác. Các chỉ số đánh giá cải cách hành chính hằng năm của Tỉnh như: Chỉ số cải cách hành chính Nhà nước (PAR-INDEX) năm 2021 đạt 84,82 điểm (xếp thứ 53/63 tỉnh, thành phố cả nước)[5]; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2021 đạt 85,69% (xếp hạng 46/ 63 tỉnh, thành phố cả nước)[6]; Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam (ICT Vietnam Index) năm

[1] Xem Cổng thông tin điện tử Sở Ngoại Vụ, tỉnh Quảng Trị, Tổng quan về Quảng Tri (quangtri.gov.vn), truy cập ngày 6/11/2022

[2] Tổng cục thống kê Việt Nam, https://www.gso.gov.vn/, truy cập ngày 6/11/2022

[3] Cổng thông tin điện tử đảng bộ tỉnh Quảng Trị, https://tinhuyquangtri.vn/, truy cập ngày 6/11/2022

[4] Báo cáo đánh giá hiệu quả thực hiện thủ tục hanh chính công trực tuyến phục vụ Nhóm nghiên cứu của các xã Hướng Hiệp, Tân Lập và Ba Lòng

[5] Bộ Nội vụ (2022), Báo cáo Chỉ số cải cách hành chính năm 2021của các bộ, cơ quan ngang bộ, ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, PAR Index 2021.

[6] Bộ nội vụ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội cựu chiến binh Việt Nam (2022) "Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 (SIPAS 2021)

2020 đạt 0,4534 (xếp thứ 27/63 tỉnh, thành phố cả nước)[7]; Chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh (DTI) năm 2021 của tỉnh Quảng Trị: 0.2897 (xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố cả nước)[8].

1.2. Mục đích và phạm vi của báo cáo

1.2.1. Mục đích

Nghiên cứu đánh giá thực trạng cung ứng dịch vụ công trực tuyến của chính quyền tỉnh Quảng Trị cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ độ 3, 4 của người dân, đặc biệt là đồng bào dân tộc thiểu số (DTTS) trên địa bàn Tỉnh đối với thủ tục "Đăng ký hộ khẩu thường trú cho công dân" và "Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi". Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị chính sách nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến của chính quyền và khả năng tiếp cận của người dân vùng có đông đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống.

1.2.2. Phạm vi

Địa bàn nghiên cứu:

- Nhóm nghiên cứu đã làm việc với Thường trực UBND tỉnh Quảng Trị và đại diện lãnh đạo các Sở, ban, ngành cấp tỉnh có liên quan đến cải cách thủ tục hành chính mà Nhóm lựa chọn nghiên cứu (Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Bảo hiểm xã hội, Ban Dân tộc, Công an tỉnh, v.v.).

- Tiếp đó, Nhóm làm việc với lãnh đạo UBND huyện và đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn của huyện Hướng Hóa, huyện Đakrông.

- Tại cấp cơ sở, Nhóm làm việc với lãnh đạo UBND và công chức xã Tân Lập (vùng I), huyện Hướng Hóa và xã Ba Lòng (vùng II – xã còn khó khăn), xã Hướng Hiệp (vùng III - xã đặc biệt khó khăn) thuộc huyện Đakrông. Việc lựa chọn 03 xã ở 03 vùng khác nhau nhằm bảo đảm tính đại diện của 03 nhóm xã cũng như khả năng so sánh, đánh giá sự ảnh hưởng của điều kiện kinh tế - xã hội đến việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của người dân.

Nội dung nghiên cứu:

Nghiên cứu tập trung đánh giá việc cung ứng và khả năng tiếp cận, sử dụng hai thủ tục hành chính công gồm: (i) Đăng ký thường trú cho công dân và (ii) Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

[7] Cổng thông tin điện tử Chính phủ, Kết quả xếp hạng Vietnam ICT index 2020 (chinhphu.vn), truy cập ngày 6/11/2022

[8] Bộ Thông tin và Truyền thông, https://dti.gov.vn, truy cập ngày 6/11/2022

theo hình thức trực tiếp và trực tuyến (dưới đây gọi tắt là liên thông thủ tục "3 trong 1"). Các thủ tục này được nhiều người dân sử dụng, có ảnh hưởng đến cuộc sống của họ và chịu tác động mạnh bởi việc quá trình thu thập, xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia (về dân cư liên quan thông tin gốc của người dân về cư trú, hộ tịch; về bảo hiểm y tế và bảo hiểm xã hội, v.v.)[9]; đồng thời cũng đảm bảo các tiêu chí được ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử[10].

1.3. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, các phương pháp sau đã được áp dụng:

1.3.1. Thu thập và phân tích tài liệu thứ cấp

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng dữ liệu thứ cấp gồm các văn bản quy phạm pháp luật của của Trung ương và tỉnh Quảng Trị như Văn kiện Đại hội Đảng bộ tỉnh nhiệm kỳ 2020 - 2025, Niên giám thống kê tỉnh được công bố gần nhất, các báo cáo chính thức của chính quyền địa phương phục vụ đoàn công tác để tìm hiểu về đặc điểm kinh tế - xã hội, những quy định pháp lý, quyết tâm chính trị, chủ trương và thực trạng cung cấp cũng như khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ hành chính công, DVCTT cho người dân ở phạm vi toàn tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu cũng tham khảo số liệu thống kê của Tổng cục Thống kê, kết quả các bộ chỉ số PAPI, PAR-INDEX, SIPAS, ICT Index, DTI cấp tỉnh của tỉnh Quảng Trị.

1.3.2. Phương pháp trao đổi và phỏng vấn

- Trao đổi và phỏng vấn trực tiếp đối với đội ngũ công chức bao gồm thường trực UBND, cơ quan công an, cơ quan bảo hiểm, đại diện lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và cấp huyện; thường trực UBND cấp huyện, xã và đặc biệt là công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa (sau đây gọi là Bộ phận một cửa) như công chức Một cửa, công chức tư pháp - hộ tịch, những người chịu trách nhiệm hướng dẫn và cung cấp dịch vụ hành chính công. Mục đích nhằm tìm hiểu nhu cầu, nguyện vọng và khó khăn của các nhóm khách thể này khi cung cấp thủ tục này cho người dân theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến.

[9] Thủ tướng Chính phủ (2015), Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử, HN.

[10] Chính phủ (2020), Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (Điều 21) , HN.

- **Phỏng vấn sâu người dân** đến giải quyết thủ tục hành chính công tại trụ sở UBND các xã được chọn nghiên cứu. Mục đích nhằm tìm hiểu sự hiểu biết của người dân về dịch vụ công trực tuyến? Nguyên nhân tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp là gì? Đâu là điểm chưa phù hợp, không cần thiết và điểm nghẽn trong quy trình cung cấp DVCTT qua Cổng dịch vụ công quốc gia và của Tỉnh?

- **Trực tiếp quan sát quá trình cung cấp dịch vụ công** (gồm đăng ký thường trú, thực hiện liên thông thủ tục "3 trong 1"); quy trình liên thông, kết nối trong nội bộ Bộ phận một cửa với cơ quan công an, với cơ quan bảo hiểm xã hội. Các thành viên đoàn nghiên cứu cũng đóng vai là người dân thử truy cập vào Cổng DVCTT tỉnh tại địa chỉ https://dichvucong.quangtri.gov.vn/ để tìm hiểu cách thức thực hiện hai nhóm thủ tục được nghiên cứu trên môi trường điện tử, đồng thời đánh giá ưu và nhược điểm thiết kế giao diện, tiện ích trên cổng với tư cách là trải nghiệm của khách hàng/người dùng.

- **Tham vấn các chuyên gia liên ngành** để đưa ra đánh giá, nhận định và gợi ý giải pháp, kiến nghị chính sách phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp, khả năng tiếp cận đối với hai thủ tục hành chính công được lựa chọn nghiên cứu. Đoàn nghiên cứu đã có buổi làm việc, trao đổi chuyên sâu với lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông cùng trưởng các phòng trực thuộc nhằm thông tin, tư vấn sơ bộ từ kết quả nghiên cứu của nhóm; trao đổi, lắng nghe chia sẻ, phản hồi bước đầu của cơ quan này trước khi xây dựng báo cáo tư vấn chính thức cho địa phương.

1.3.3. Giới hạn của nghiên cứu

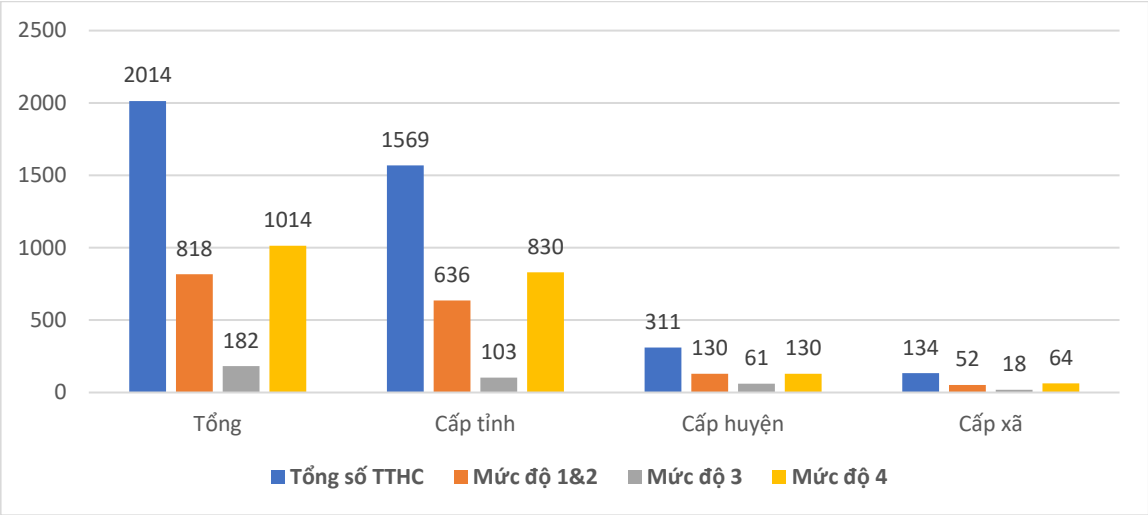
Báo cáo này tập trung phân tích những phát hiện từ nghiên cứu thực tiễn của Nhóm nghiên cứu tại tỉnh Quảng Trị nhằm ghi nhận những điều kiện hiện có của các cấp chính quyền trong Tỉnh, đặc biệt chính quyền cấp xã nơi có đông dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số trong cung ứng dịch vụ công trực tuyến và khả năng tiếp cận các dịch vụ này của người dân. Từ đó, nhóm nghiên cứu đưa ra những đề xuất giải pháp trước mắt và trung hạn nhằm hỗ trợ tỉnh Quảng Trị trên bước đường xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số lấy người dân làm trung tâm.

Báo cáo sẽ đầy đủ và sâu sắc hơn nếu nhóm nghiên cứu có được quỹ thời gian dài hơn, được làm việc nhiều hơn với các xã, phường, huyện khác ngoài 02 huyện và 03 xã đã khảo sát. Đặc biệt, do hạn chế về thời gian, Nhóm nghiên cứu chưa có nhiều cơ hội tiếp cận, trò chuyện với nhiều người dân, nhất là đồng bảo dân tộc thiểu số để tìm hiểu nguyện vọng của họ về dịch vụ công trực tuyến (trên thực tế Nhóm phỏng vấn được 11 công dân ở 3 xã được lựa chọn nghiên cứu). Tuy vậy, khoảng trống này cũng là cơ hội để nhóm nghiên cứu tiếp tục bổ khuyết bằng các nghiên cứu tiếp sau cũng về chủ đề này tại tỉnh Quảng Trị thời gian tới.

II. NHỮNG PHÁT HIỆN CHÍNH

2.1. Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Trị

Báo cáo của UBND tỉnh Quảng Trị phục vụ Nhóm nghiên cứu cho thấy, cùng với các tỉnh thành trong cả nước, những năm qua, lãnh đạo Tỉnh đã và đang đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và mở rộng cung ứng dịch vụ công trực tuyến.



Biểu đồ 2.1: Mức độ sẵn sàng cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại thời điểm nghiên cứu

Tính đến ngày 15/9/2022, Cổng dịch vụ công tỉnh Quảng Trị đã tích hợp 2.014 thủ tục hành chính, trong đó có 1.014 dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ 4 và 182 DVCTT mức độ 3, chiếm tỷ lệ 59,4% tổng số TTHC. Quảng Trị đã triển khai tích hợp 1.048 DVCTT mức độ 3 và mức độ 4 lên Cổng dịch công quốc gia (xếp thứ 19/63 tỉnh, thành về số DVC đã tích hợp trên Cổng DVC quốc gia)[11] (Xem biểu đồ 2.1).

Theo báo cáo của UBND tỉnh Quảng Trị, năm 2021 toàn tỉnh có 87.555 hồ sơ trực tuyến (16.523 hồ sơ trực tuyến mức độ 3 và 71.032 hồ sơ trực tuyến mức độ 4) trên tổng số 389.337 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 22,5%; Tính đến ngày 15 tháng 9 năm 2022, toàn tỉnh có 101.363 hồ sơ trực tuyến, (trong đó có 15.872 hồ sơ mức độ 3 và 85.491 hồ sơ mức độ 4) trên tổng số 304.807 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 33,3%[12].

[11] UBND tỉnh Quảng Trị (2022), Báo cáo số 214/BC-UBND về tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Quảng Trị năm 2021.

[12] UBND tỉnh Quảng Trị (2022), Báo cáo số 214/BC-UBND về tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Quảng Trị năm 2021.

Báo cáo của UBND huyện Hướng Hóa, cho thấy trong 9 tháng đầu năm 2022, có tổng số 1.501 hồ sơ cấp giấy khai sinh và bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi nhưng không có thủ tục nào được thực hiện trực tuyến; trong tổng số 6.307 hồ sơ đăng ký thường trú có 79 (đạt tỷ lệ 1.3%) hồ sơ được giải quyết trực tuyến[13]. Tại huyện Đakrông, trong 9 tháng đầu năm 2022, có 202 trong số 2.565 số hồ sơ đăng ký thường trú được giải quyết trực tuyến, đạt tỷ lệ 7,9%[14] và không có hồ sơ "3 trong 1" nào được người dân tự thực hiện trực tuyến.

2.2. Đăng ký thường trú cho công dân

Thủ tục đăng ký cư trú cho người dân được thực hiện trên bốn nhóm thủ tục là đăng ký thường trú, đăng ký tạm trú, đăng ký tạm vắng và đăng ký lưu trú. Theo Báo cáo số 214/BC-UBND ngày 13/10/2022 của UBND tỉnh Quảng Trị, sau một năm thực hiện Luật cư trú (Từ 1/7/2021 đến 1/7/2022), toàn tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết 50.758 hồ sơ đăng ký thường trú, trong đó có 2.856 hồ sơ thực hiện qua DVC trực tuyến (đạt tỷ lệ 5,6%); 4.820 hồ sơ đăng ký tạm trú, trong đó 433 hồ sơ thực hiện qua DVC trực tuyến (đạt 9%); 1.085 hồ sơ khai báo tạm vắng, trong đó có 40 hồ sơ thực hiện qua DVC trực tuyến (đạt 3,7%); 28.355 hồ sơ thông báo lưu trú, trong đó có 24.940 hồ sơ thực hiện qua DVC trực tuyến (đạt 88%)[15].

2.2.1. Trải nghiệm và đánh giá của nhóm nghiên cứu

Do ngành công an vừa thực hiện cấp căn cước công dân cho toàn bộ người dân nên được trang bị máy tính khá tốt. Thủ tục đăng ký thường trú đối với công dân hiện nay đã được đơn giản hóa nhiều so với quá khứ, khi vẫn còn sử dụng sổ hộ khẩu. Quyền tự do cư trú của công dân đang được hiện thực hóa nhưng khi đăng ký cư trú, người dân vẫn phải chứng minh có chỗ ở tại nơi đăng ký thường trú và các giấy tờ tùy thân khác.

Nhóm nghiên cứu đã trực tiếp truy cập và thao tác thử các tính năng đăng ký giải quyết thủ tục này trên Cổng dịch vụ công của Quảng Trị tại địa chỉ https://dichvucong.quangtri.gov.vn. Ở trang chủ, Nhóm nghiên cứu đã tìm kiếm với từ khóa "Đăng ký thường trú" thì được kết quả là "Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi". Khi

[13] UBND huyện Hướng Hóa (2022). Báo cáo đánh giá hiệu quả thực hiện thủ tục HCCTT trên các lĩnh vực tại địa bàn huyện Hướng Hóa.

[14] UBND huyện Đakrông (2022). Báo cáo đánh giá hiệu quả thực hiện thủ tục HCCTT trên các lĩnh vực tại địa bàn huyện Đakrông.

[15] UBND tỉnh Quảng Trị (2022), Báo cáo số 214/BC-UBND về tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Quảng Trị năm 2021.

vào mục "Cơ quan thực hiện" của Công an tỉnh, hoặc "Thủ tục cấp xã" thì đều không thấy có thủ tục "đăng ký thường trú" (Xem Phụ lục 2).

2.2.2. Góc nhìn của đội ngũ cán bộ, công chức

Theo Luật cư trú năm 2020, thủ tục đăng ký thường trú đã được đơn giản hóa hơn rất nhiều so với trước đây. Tuy nhiên, khi người dân thực hiện DVCTT, họ phải sao chụp các loại giấy tờ cá nhân cần thiết, sử dụng điện thoại có sim chính chủ, tài khoản ngân hàng để thanh toán, kết nối Internet và phải biết thao tác đăng ký tài khoản cá nhân trên trang thông tin dịch vụ công trực tuyến. Vì thế, người dân rất khó tự mình thực hiện thủ tục này bởi họ không có máy sao chụp (scanner), ít người sử dụng sim chính chủ, ít người có tài khoản ngân hàng, v.v.

Công an tại các xã Tân Lập, Hướng Hiệp và Ba Lòng cho biết, hầu hết các trường hợp hồ sơ thực hiện trực tuyến là do công an xã thực hiện trên máy của họ để giúp người dân thực hiện thủ tục công trực tuyến nhằm đạt chỉ tiêu cấp trên giao. Theo một trưởng công an xã, thời gian qua áp lực công việc của ngành công an rất lớn do phải làm căn cước công dân (CCCD) cho toàn bộ người dân, trong khi vẫn thực hiện các nhiệm vụ khác của ngành. Trong quá trình thực hiện đăng ký thường trú cho công dân, vấn đề kỹ thuật như đường truyền thường bị lỗi, máy tính "treo màn hình" dẫn tới xử lý công việc chậm. Công an viên cho biết, vào một số thời điểm, làm trực tiếp theo cách truyền thống thậm chí còn nhanh hơn làm trực tuyến. Riêng xã Ba Lòng thường xuyên bị ngập lụt khi có mưa, bị cắt điện nên không thể thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong điều kiện như vậy.

2.2.3. Góc nhìn của dân qua phỏng vấn

Kết quả phỏng vấn 11 công dân đến làm thủ tục hành chính (TTHC) tại UBND huyện và các xã thuộc địa bàn nghiên cứu (trong đó 4 người đã làm thủ tục đăng ký thường trú, 3 người làm thủ tục thủ tục "3 trong 1" và 4 người xin cấp giấy chứng nhận khác) cho thấy một số người trong số họ chưa biết đến dịch vụ công trực tuyến. Một người dân ở xã Hướng Hóa cho biết: "*Khi sử dụng DVCTT, người dân phải nộp tiền online, qua điện thoại nhưng sim lại không chính chủ. Thủ tục thì dùng căn cước công dân nhưng sim điện thoại trước đây đăng ký số chứng minh nhân dân, điện thoại chưa cập nhật số căn cước công dân nên gặp khó. Những trường hợp này cán bộ không giải quyết làm thủ tục DVCTT giúp dân được*". Khi được hỏi về sự giúp đỡ của "cán bộ" trong việc làm thủ tục DVCTT cho dân, người này cho biết: "*Cán bộ ngồi bàn hướng dẫn cũng nhiệt tình giúp dân nhưng mạng và máy tính của cán bộ quá cũ nên hay bị chậm, thủ tục khai trực tuyến cũng khá rườm rà, phải scan giấy tờ gửi đi… nên thà làm trực tiếp còn nhanh hơn*".

Có 6 người cho rằng trong điều kiện ở xa UBND xã, đi lại khó khăn thì làm dịch vụ công trực tuyến sẽ tốt. Trong số 11 người được hỏi, có 9 người cho rằng họ sẽ làm thủ tục trực tuyến nếu được người giúp đỡ, hướng dẫn, thủ tục nhanh gọn. Khi được hỏi ý kiến về dịch vụ bưu chính công ích chuyển hồ sơ để dân đỡ phải đi lại, 7 trong số 11 người được hỏi cho rằng, họ sẵn sàng chi tiền để bưu chính công ích chuyển hồ sơ về tận nhà. Tuy nhiên, có 4 người không đồng ý thuê dịch vụ này vì nhà họ gần UBND xã, việc đi đến UBND xã rất nhanh nên sẽ trực tiếp lấy kết quả.

Với câu hỏi về hoạt động của "Tổ công nghệ số cộng đồng", có 8 trong số 11 người cho biết họ chưa biết hoặc mới nghe nói đến tổ này. Khi Nhóm nghiên cứu gợi ý, trong thời gian tới "Tổ công nghệ số cộng đồng" sẽ giúp người dân kê khai và thực hiện các TTHC trên DVCTT ngay tại thôn, bản, tổ dân phố, phần lớn người trả lời đều ủng hộ và cho rằng tổ này một khi đi vào hoạt động sẽ hữu ích cho người dân ở những nơi xa UBND xã, đi lại khó khăn, người dân không có mạng internet và không biết sử dụng điện thoại thông minh. Tuy nhiên, họ cũng băn khoăn về hoạt động và cơ cấu các thành viên cũng như khả năng sử dụng CNTT của các thành viên trong tổ

2.3. Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (liên thông thủ tục "3 trong 1")

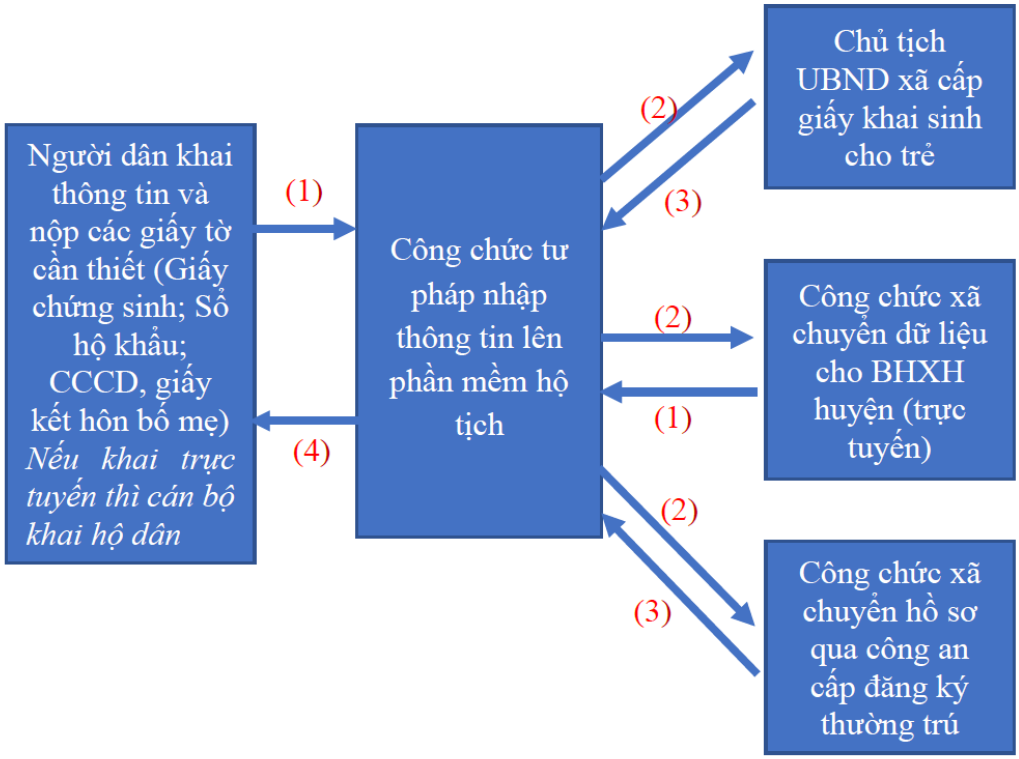
Quảng Trị thực hiện liên thông thủ tục "3 trong 1" cả trên môi trường trực tuyến và trực tiếp tại Bộ phận một cửa. Trong khi liên thông đăng ký khai sinh ở cấp xã với bảo hiểm y tế ở cấp huyện (liên thông thủ tục "2 trong 1") được thực hiện trực tuyến từ UBND cấp xã đến Phòng bảo hiểm xã hội cấp huyện, trong khi liên thông thủ tục đăng ký khai sinh và đăng ký thường trú cho trẻ em dưới 6 tuổi là do công chức tư pháp-hộ tịch trực tiếp chuyển hồ sơ qua công an xã giúp cho công dân. Năm 2021, số hồ sơ giải quyết liên thông thủ tục "2 trong 1" bằng hình thức trực tuyến là 442 trên tổng số 3.705 hồ sơ, đạt tỷ lệ 3,2%; 9 tháng đầu năm 2.022 là 828 trên tổng 7.642 hồ sơ, đạt tỷ lệ 10,8%[(16)].

2.3.1. Trải nghiệm và đánh giá của nhóm nghiên cứu

Liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi hiện nay chưa được triển khai ở mức độ 3 hoặc 4 trên Cổng dịch vụ công của Tỉnh. Nghiên cứu cho thấy, liên thông trực tuyến mới chỉ được thực hiện giữa cấp giấy khai sinh (do UBND xã thực hiện) với cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí cho trẻ em

[16] UBND tỉnh Quảng Trị (2022), Báo cáo số 214/BC-UBND về tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Quảng Trị năm 2021.

dưới 6 tuổi (do Bảo hiểm xã hội cấp huyện thực hiện). Việc đăng ký thường trú do công an xã thực hiện chưa được liên thông với cấp giấy khai sinh. Sau khi công chức tư pháp xã tiếp nhận hồ sơ của công dân phải tự chuyển đến cho công an xã để đăng ký thường trú và nhận kết quả để trả lại công dân. Nguyên nhân của tình trạng này là do phần mềm Quản lý hộ tịch của Bộ Tư pháp và Hệ thống đăng ký thường trú của Bộ Công an chưa kết nối với nhau.



Có thể khái quát quy trình liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi hiện nay được thực hiện như sau:

(1) Người dân muốn làm thủ tục liên thông đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi cần mang giấy kết hôn, căn cước công dân, giấy chứng sinh đến Bộ phận một cửa cấp xã, khai thông tin vào Tờ khai, nộp cho công chức tư pháp.

(2) Công chức tư pháp nhập thông tin vào phần mềm của ngành tư pháp, chuyển thông tin đến Bộ tư pháp (liên thông trực tuyến) để lấy số định danh cho công dân, sau đó in giấy khai sinh trình Chủ tịch UBND xã ký và chuyển dữ liệu cho bảo hiểm xã hội cấp huyện, mang hồ sơ nộp công an xã; ghi sổ nhận hồ sơ.

(3) Bảo hiểm xã hội cấp bảo hiểm y tế cho trẻ, gửi lại công chức tư pháp-hộ tịch xã (có thể qua Bưu chính công ích). Công an xã cấp đăng ký thường trú cho trẻ (qua công chức tư pháp).

(4) Công chức tư pháp-hộ tịch xã trả kết quả cho công dân, ghi sổ trả kết quả, lưu hồ sơ tại UBND xã (lưu vĩnh viễn).

Ở 03 xã được nghiên cứu, người dân phải ký vào sổ nộp hồ sơ và ký nhận hồ sơ, các giấy tờ phải nộp bản giấy để lưu tại UBND xã. Công chức tư pháp-hộ tịch xã vẫn phải sử dụng sổ ghi và lưu trữ thông tin của công dân qua nhiều năm đã khá cũ. Vì vậy, việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến không có ý nghĩa, ngay cả với công chức tư pháp-hộ tịch bởi công việc của họ trở nên quá tải.

Nhóm nghiên cứu đã trực tiếp truy cập và thao tác thử các tính năng đăng ký giải quyết thủ tục này trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Quảng Trị tại địa chỉ https://dichvucong.quangtri.gov.vn. Với từ khóa "Đăng ký thường trú", người thực hiện dễ dàng có thể tìm thấy "Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi". Đây là thủ tục hành chính đã được tỉnh Quảng Trị cung cấp ở mức độ 3.

Để thực hiện được thủ tục này, người dùng phải tải lên trang "Tờ khai đăng ký khai sinh" sau khi ghi thông tin bằng tay và nộp kèm tài liệu bản điện tử các loại giấy gồm "Giấy chứng sinh", "Đăng ký kết hôn", "Chứng minh nhân dân" hoặc "Căn cước công dân" của cha mẹ. Đối với đồng bào dân tộc thiểu số, việc này khá khó để thực hiện. Hơn nữa, theo công chức tư pháp-hộ tịch ở các xã được khảo sát, sau khi nộp hồ sơ trực tuyến, người dân vẫn phải mang hồ sơ giấy (gồm Bản chính giấy chứng sinh, bản sao CCCD, Đăng ký thường trú của cha, mẹ; Giấy kết hôn của cha mẹ) đến nộp tại UBND xã để lưu trữ và ký sổ nộp hồ sơ, nhận kết quả. Với cách làm như hiện nay, người dân sẽ không có nhu cầu thực hiện thủ tục này trên môi trường trực tuyến.

Như vậy, mặc dù các báo cáo của các địa phương ở Quảng Trị đều cho rằng, Quảng Trị chưa thực hiện liên thông thủ tục "3 trong 1" mà mới chỉ thực hiện liên thông "2 trong 1" (giữa cấp giấy khai sinh ở cấp xã và thẻ BHYT ở cấp huyện) trên môi trường trực tuyến. Tuy nhiên, từ góc nhìn của Nhóm nghiên cứu thì Quảng Trị vẫn đang thực hiện liên thông "3 trong 1" nhưng khâu đăng ký thường trú là liên thông trực tiếp thay vì trực tuyến.

Hơn nữa, quan sát tại nơi nghiên cứu cho thấy, quá trình khai báo thông tin làm thủ tục đang lặp lại ít nhất 3 lần. (i) Công dân khai thông tin theo mẫu; (ii) Công chức tư pháp-hộ tịch nhập thông tin vào phần mềm của ngành tư pháp và (iii) khi hồ sơ chuyển qua công an xã, bộ phận này lại nhập thông tin vào phần mềm dữ liệu công dân của ngành công an.

Bên cạnh đó, trang thiết bị ở Bộ phận một cửa cũ và thiếu, đường truyền Internet chậm, không ổn định là những khó khăn đối với công chức tư pháp cấp xã hiện nay. Tất cả những công việc công chức tư pháp-hộ tịch đang thực hiện khi làm liên thông thủ tục "3 trong 1" kết hợp cả trực tuyến và trực tiếp hiện nay khiến công việc của đội ngũ công chức tư pháp-hộ tịch tăng lên đáng kể. Quy định về nộp hồ sơ giấy, ký sổ nộp và nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa khiến việc thực hiện DVCTT không còn nhiều ý nghĩa đối với người dân vì thực hiện trực tuyến họ vẫn phải đến UBND xã nộp hồ sơ giấy và ký sổ, trong khi nếu thực hiện trực tiếp, người dân cũng không phải đợi quá lâu và thực hiện được việc nộp hồ sơ lưu trữ, ký sổ theo quy định.

2.3.2. Góc nhìn của đội ngũ cán bộ, công chức

Thực hiện Quyết định số 406/QĐ-TTg ngày 22/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ, quy định liên thông thủ tục đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi mức độ 4 và Công văn số 338/VPCP-KSTT ngày 1 tháng 6 năm 2022 của Văn phòng Chính phủ thông báo ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử, tại Quảng Trị, việc liên thông trực tuyến mới chỉ được thực hiện giữa cấp xã và phòng bảo hiểm xã hội cấp huyện (cấp bảo hiểm y tế). Trong khi đó, để đăng ký thường trú cho trẻ, công chức tư pháp xã phải trực tiếp mang hồ sơ của công dân đến công an xã.

Công tác tuyên truyền về cải cách hành chính và thực hiện dịch vụ công trực tuyến đã triển khai thường xuyên nhưng công dân chưa trực tiếp mở tài khoản và đăng nhập để làm hồ sơ trực tuyến mà công chức tư pháp-hộ tịch phải trực tiếp đăng nhập cho công dân. Thậm chí, công chức phải khai thông tin vào Tờ khai giúp công dân. Như vậy, công chức vừa phải nhập dữ liệu vào sổ như trước đây, vừa phải nhập dữ liệu vào máy tính để tải lên cơ sở dữ liệu điện tử, đồng thời dành nhiều thời gian để hướng dẫn người dân. Theo ý kiến của một công chức UBND xã Tân Lập, huyện Hướng Hóa, việc thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến còn chậm hơn so với làm trực tiếp.

Trong khi chỉ tiêu của tỉnh là 50% hồ sơ của công dân phải thực hiện trực tuyến, nhiều người dân chưa có đủ trang thiết bị (không có điện thoại thông minh, đường truyền internet chậm, một số hộ dân thậm chí chưa có điện sinh hoạt) để trực tiếp mở tài khoản làm thủ tục trực tuyến. Hiện nay, công chức tư pháp-hộ tịch phải thực hiện giúp công dân, gây mất nhiều thời gian hơn khi xử lý một bộ hồ sơ.

Để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, người dân (trong điều kiện hiện nay, công chức đang làm thay công dân) phải chụp lại từng loại giấy tờ trong thành phần hồ sơ và tải lên trang dịch vụ công trực tuyến, trong khi tốc độ xử lý của máy tính, đường truyền internet thường chậm gây mất nhiều thời gian của công chức.

Hiện trạng thiếu máy chụp chiếu (scanner), máy tính đã cũ (trang bị khoảng 10 năm trước và chỉ thực hiện nâng cấp, sửa chữa), thậm trí tại xã Ba Lòng, trụ sở UBND thường bị ngập lụt mỗi khi có mưa là những yếu tố khách quan gây cản trở cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến ở cấp xã.

Như vậy, mặc dù liên thông thủ tục "3 trong 1" ở các xã đã được thực hiện trên DVCTT ở Quảng Trị, chiếm tỷ lệ trên 3,2% năm 2021 và 10% trong 9 tháng đầu năm 2022, nhưng chủ yếu là do công chức thực hiện giúp công dân khi công dân đến làm thủ tục trực tiếp tại UBND xã.

2.3.3. Góc nhìn của người dân qua phỏng vấn

Như đã trình bày ở trên, người dân tại các xã được phỏng vấn đều cho biết, họ chưa nghe đến "dịch vụ công trực tuyến" hoặc mới nghe và có nguyện vọng sử dụng nếu việc sử dụng thuận lợi. Tuy nhiên, do một số khó khăn như chưa hiểu rõ quy trình, không có số tài khoản ngân hàng, không sử dụng sim điện thoại chính chủ… nên họ chưa thể tiếp cận với những loại dịch vụ công trực tuyến này.

2.4. Một số nguyên nhân chủ yếu

Từ kết quả trao đổi với đội ngũ công chức và phỏng vấn người dân, Nhóm nghiên cứu cho rằng những nguyên nhân sau đây đang khiến người dân ít sử dụng DVCTT.

2.4.1. Nguyên nhân từ phía chính quyền

- Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 01/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử có hiệu lực thi hành từ ngày 22/5/2020, nhưng cho đến nay việc triển khai vẫn còn nhiều lúng túng. Điều 32 của Nghị định quy định: "Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ, Bộ Tư pháp, Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này". Tuy nhiên, đến nay công chức ở các cấp chính quyền vẫn chưa được hướng dẫn cụ thể để thực hiện các thủ tục hành chính trong phạm vi trach nhiệm của họ.

- Bộ công an chưa chia sẻ dữ liệu dân cư, chưa tích hợp đăng ký thường trú cho trẻ em nên các xã chưa thể thực hiện liên thông thủ tục "3 trong 1" trên môi trường trực tuyến.

- Chất lượng đường truyền chưa ổn định, thường xuyên bị nghẽn và dừng để bảo trì, ảnh hưởng đến quá trình truy cập và thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Khi trao đổi với Sở Thông tin và Truyền thông, được biết đường truyền internet chậm một phần do các xã thuê đường truyền tốc độ chưa đủ cao để tiết kiệm kinh phí.

- Các xã được chọn nghiên cứu của tỉnh Quảng Trị gặp nhiều khó khăn về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị máy tính, mạng internet. Những trang thiết bị này của cả 3 UBND xã đã được đưa vào sử dụng từ 5 năm trở lên nên không đáp ứng yêu cầu công việc hiện nay.

- Công chức tư pháp cấp xã chịu áp lực công việc do quá tải khi vừa phải làm trực tiếp vừa làm trực tuyến, đặc biệt thời gian trước khi học sinh, sinh viên nhập học, khiến hiệu quả công việc không cao.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến về DVCTT đến người dân chưa được thực hiện sâu rộng và phù hợp. Nhiều người dân chưa biết đến hoặc chưa nắm được những yêu cầu của DVCTT.

- Thiết kế của trang thông tin https://dichvucong.quangtri.gov.vn và https://dichvucong.gov.vn chưa thân thiện với người dùng, nhất là người dùng là đồng bào dân tộc thiểu số. Bản thân người dùng còn phải thực hiện nhiều khâu, nhiều bước, và nộp kèm nhiều loại giấy tờ liên quan. Chưa có hướng dẫn bằng hình ảnh, phim ngắn để những người không thông thạo tiếng Việt có thể theo dõi, làm theo.

- Việc thành lập các "Tổ chuyển đổi số cộng đồng" mới được triển khai song chưa đi vào hoạt động cũng như chưa có quy chế hoạt động.

2.4.2. Nguyên nhân từ phía người dân

- Nhiều người dân, trong đó có đồng bào thiểu số, không thể thực hiện dịch vụ công trữ tuyến do họ chưa tiếp xúc với internet, chưa có điện thoại thông minh, không có máy vi tính, không có máy sao chụp hoặc không biết dùng phần mềm sao chụp trên điện thoại thông minh.

- Một số người dân cho rằng, gia đình họ sống gần UBND cấp xã nên khi làm thủ tục hành chính, họ trực tiếp đến cơ quan chính quyền để được hướng dẫn cụ thể hơn.

- Nhiều người dân chưa có sim chính chủ nên không mở được tài khoản, hoặc chưa có tài khoản ngân hàng để thanh toán trực tuyến.

- Một số công dân từ chối không muốn lập tài khoản dịch vụ công vì cho rằng đưa thông tin cá nhân lên mạng là không an toàn.

III. KẾT LUẬN, GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

3.1. Kết luận

Theo báo cáo, tỉnh Quảng Trị đã đạt được một số kết quả nhất định trong triển khai DVCTT đối với nhiều thủ tục hành chính ở mức độ 3 và 4. Những kết quả có ý nghĩa đánh dấu bước chuyển việc thực hiện các dịch vụ công từ trực tiếp sang trực tuyến trong Chương trình chuyển đổi số quốc gia hiện nay.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu tại Tỉnh và các địa phương về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 đối với hai nhóm thủ tục hành chính được thực hiện ở cấp xã gồm đăng ký thường trú và liên thông thủ tục "3 trong 1" cho thấy, có nhiều nguyên nhân cả chủ quan và khách quan, cả từ phía chính quyền và từ phía người dân khiến việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của người dân còn hạn chế.

Các địa phương trong tỉnh có rất nhiều khó khăn cần phải vượt qua để có thể thực hiện thành công các mục tiêu hướng tới số hóa hai dịch vụ hành chính công này. Cho đến nay, ở các địa phương nơi đoàn nghiên cứu tìm hiểu, DVCTT với hai thủ tục này chỉ mới được triển khai ở mức độ 3 nhưng đều do công chức làm giúp người dân, chưa có hồ sơ phát sinh từ phía người dân. Trang thiết bị phục vụ công việc tại Bộ phận một cửa cũ, đường truyền internet chậm, không ổn định cũng là những khó khăn đối với đội ngũ công chức cấp xã.

Trên thực tế, tỉ lệ người dân biết đến, quan tâm tới thực hiện 2 nhóm thủ tục này trên môi trường trực tuyến còn rất thấp, cùng với những khó khăn về trang thiết bị máy tính, máy điện thoại thông minh, kết nối internet tại nhà để có thể đáp ứng được các yêu cầu làm thủ tục trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

Chuyển đổi số là một xu hướng tất yếu đối với Việt Nam nói chung, và tỉnh Quảng Trị nói riêng. Các cấp chính quyền và đội ngũ công chức đã và đang nỗ lực rất lớn để đưa chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước vào cuộc sống. Tuy nhiên, quá trình này đang tạo thêm nhiều áp lực công việc cho công chức vì còn nhiều công đoạn vẫn phải thực hiện trực tiếp theo phương thức cũ (ghi sổ nhận và trả hồ sơ, khai thông tin trên giấy theo mẫu giúp người dân, lưu trữ hồ sơ…). Với đồng bào dân tộc thiểu số tỉnh Quảng Trị việc tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 hoặc 4 là hết sức khó khăn, thậm chí là không thể vào thời điểm này.

3.2. Kiến nghị giải pháp đối với tỉnh Quảng Trị

Trong phần này, Nhóm nghiên cứu đề xuất một số giải pháp trước mắt và trung hạn đối với chính quyền các cấp của tỉnh Quảng Trị, cũng như đưa ra một số khuyến nghị đối với các cơ quan hoạch định chính sách cấp trung ương nhằm triển khai có hiệu quả các chương trình, kế hoạch liên quan đến phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, chuyển đổi số trong khu vực công hướng tới năm 2025 theo Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ

Để người dân Quảng Trị sử dụng dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4 và phấn đấu lộ trình đến năm 2025 toàn dân của Tỉnh sử dụng DVCTT để làm thủ tục "3 trong 1" cho trẻ em dưới 06 tuổi và thủ tục hành chính liên quan tới cấp đăng ký hộ khẩu thường trú cho công dân là một chủ trương đúng và có thể thực hiện được. Nhóm nghiên cứu đề xuất một số giải pháp sau:

Một là, ưu tiên đầu tư cho kết cấu hạ tầng kỹ thuật của hành chính công trực tuyến. Chính quyền tỉnh Quảng Trị cần tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc, ưu tiên dành ngân sách mua sắm trang thiết bị cho Bộ phận một cửa cấp xã nhằm đẩy nhanh quá trình hiện đại hoá nền hành chính tỉnh, cải thiện chất lượng cung ứng dụng DVCTT lấy người dân làm trung tâm của Tỉnh. Tỉnh cần đặc biệt lưu ý ưu tiên các địa bàn khó khăn, kém phát triển, vùng sâu, vùng xa, vùng có đông đồng bào DTTS. Trong bối cảnh ngân sách khó khăn, cần đầu tư có trọng tâm, trọng điểm, một số xã được đầu tư trước sau đó có tổng kết, rút kinh nghiệm để đầu tư cho các địa phương sau có hiệu quả hơn.

Hai là, thiết kế lại trang https://dichvucong.quangtri.gov.vn theo hướng thân thiện với người dùng. Đảm bảo an toàn thông tin cá nhân cho công dân là cần thiết nhưng thiết kế quá nhiều bước để thực hiện dịch vụ công trực tuyến sẽ gây khó khăn cho công dân. Đẩy mạnh "số hóa" các dịch vụ hành chính công thay vì chỉ dừng lại ở mức "điện tử hóa" thông qua hồ sơ ở dạng ảnh, dạng pdf, để người dân dễ dàng sử dụng, không phải dùng máy ảnh, máy sao chụp khi làm thủ tục hành chính trực tuyến. Một trong những mô hình có thể học tập là cổng DVCTT của tỉnh Thừa Thiên – Huế.

Ba là, sử dụng biện pháp khuyến khích người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Các đơn vị cấp xã có thể dùng 1-2 ngày trong tuần dừng cung cấp thủ tục hành chính trực tiếp và chỉ cung ứng dịch vụ trực tuyến để người dân làm quen.

Bốn là, đưa ra nhiều lựa chọn cho người dân khi thanh toán tiền lệ phí. Trong bối cảnh một số đồng bào dân tộc thiểu số không có tài khoản ngân hàng, không có điện thoại thông minh, Sở Thông tin và Truyền thông có thể thiết kế dịch vụ công trực tuyến sao cho người dân có thể trả phí bằng cách trừ tiền qua cước điện thoại. Người dân khi

nộp hồ sơ trực tuyến sẽ được cấp mã số cho hồ sơ, sau đó, khi nộp lệ phí, người dân nhắn tin tới một số tổng đài do chính quyền cung cấp theo một cú pháp nhất định, trong đó gồm thông tin về mã hồ sơ, số tiền nộp thì số tiền đó sẽ được chuyển đến cơ quan chính quyền và được tính vào cước điện thoại của khách hàng.

Năm là, đẩy mạnh việc tuyên truyền, thông tin về DVCTT đến người dân qua các kênh truyền thông truyền thống và hiện đại như hệ thống loa phát thanh của xã/phường, các buổi họp tổ dân phố; truyền hình (tin thời sự hàng ngày); cổng thông tin điện tử của xã/huyện/tỉnh, các video, clips hướng dẫn cách sử dụng cổng DVCTT; các kênh mạng xã hội như Facebook, Zalo (OA), Youtube; tờ rơi; banner đặt tại các điểm công cộng. Xây dựng và đưa lên cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh những đoạn phim ngắn hướng dẫn sử dụng cổng DVCTT có lồng tiếng của đồng bào thiểu số trong Tỉnh.

Sáu là, phát huy tốt vai trò "Tổ công nghệ số cộng đồng" bằng cách thu hút nhóm thanh niên có học vấn tham gia vào hoạt động của các tổ công nghệ chuyển đổi số trong việc hỗ trợ người dân khai DVCTT ngay tại thôn, bản.

Bảy là, cung cấp dịch vụ công trực tuyến lưu động bằng cách đưa máy vi tính, máy chụp scanner và đầu phát wifi/3G/4G đến thôn, bản vùng sâu, vùng xa, vùng chưa phủ sóng Internet, 3G, 4G, vùng lân cận khu vực không có sóng Internet. Tại đó, tổ công nghệ số cộng động hướng dẫn, giúp đỡ người dân thực hiện thủ tục công trực tuyến.

Tám là, triển khai dịch vụ công trực tuyến phù hợp với điều kiện của từng nhóm dân cư. Không nên yêu cầu tất cả mọi người đều phải thực hiện dịch vụ công trực tuyến ngay. Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến nên ưu tiên cho nhóm dân cư đô thị, có điều kiện kinh tế tốt hơn, trình độ cao hơn. Đối với nhóm dân cư có điều kiện kinh tế khó khăn hơn, trình độ thấp hơn, cần triển khai "dịch vụ một cửa lưu động", định kỳ, công chức đến tận thôn, bản giải quyết thủ tục hành chính cho dân, hoặc phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, những người có điện thoại thông minh, được tập huấn về dịch vụ công trực tuyến đến giúp người dân thực hiện tại nhà.

3.3. Kiến nghị chính sách tới các cơ quan Trung ương

Quá trình xây dựng chính sách, chương trình, đề án về chuyển đổi số, DVCTT, cải cách hành chính, địa phương cần lưu ý thực hiện nguyên tắc đi từ cơ sở lên, huy động sự tham gia của các bên liên quan, và dựa trên bằng chứng. Điều này có nghĩa là cách thức triển khai DVCTT cần xuất phát từ ý kiến tham gia của tất cả các bên liên quan, đặc biệt từ thực tế tiếp cận, sử dụng của người dân, các nhóm yếu thế trong xã hội, doanh nghiệp, đặc biệt là từ cấp cơ sở, cấp gần dân nhất, tránh chủ quan, duy ý chí

hoặc thiếu cơ sở khoa học, thực tiễn cho việc đề xuất các chính sách về nội dung này.

3.3.1. Đối với Quốc hội

Nghiên cứu, sửa đổi các điều khoản liên quan trong Luật Hộ tịch và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan như Nghị định số 87/2020/NĐ-CP ngày 28/7/2020 về cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến với quy định *Người yêu cầu phải có mặt trực tiếp tại cơ quan đăng ký hộ tịch khi làm và khi nhận kết quả thủ tục* theo hướng thu hẹp phạm vi các thủ tục hộ tịch yêu cầu có mặt trực tiếp và tăng cường sử dụng mã số định danh cá nhân để tránh phiền hà, đi lại nhiều lần cho người dân và tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy DVCTT đối với thủ tục này.

- Sớm nghiên cứu, xây dựng khuôn khổ pháp lý như Luật giao dịch điện tử 2005 (sửa đổi) về xác thực điện tử đối với các văn bản đã được cơ quan có thẩm quyền phát hành để giảm thiểu số lượng hồ sơ phải nộp cho mỗi quy trình, thủ tục quản lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp tỉnh.

3.3.2. Đối với Chính phủ và các Bộ

- Chính phủ và các cơ quan trung ương cần rà soát và kiên quyết đảm bảo thực hiện theo tiến độ theo danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 406/QĐ-TTg năm 2021, Quyết định 422/QĐ-TTg năm 2022 và đặc biệt là Quyết định số 06/QĐ-TTg năm 2022 của Thủ tướng chính phủ Phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030. Tại Đề án này, quan điểm chỉ đạo khẳng định *cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia, định danh và xác thực điện tử là cơ sở để chuyển đổi số trong cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số.*

- Chính phủ chỉ đạo, yêu cầu Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông xem xét, nâng cấp hệ thống mạng của Cổng Dịch vụ công quốc gia để đáp ứng việc nộp hồ sơ được nhanh chóng, thành công. Đơn giản hóa các thao tác thực hiện đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để công dân có thể dễ dàng tiếp cận, sử dụng, góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công đối với người dân cả nước nói chung và ở địa phương nói riêng.

- Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022, Bộ Thông tin và Truyền thông khẩn trương xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn về tiêu chuẩn tối thiểu về thiết kế giao diện của cổng dịch vụ công cấp tỉnh, bảo đảm các chuẩn mực lấy người dùng là trung tâm, thân thiện với người dùng, dễ tiếp cận, dễ sử dụng, có tính đến nhóm người dùng đặc thù (ví dụ: đồng bào thiểu số ở những tỉnh có đông đồng bào dân tộc; người cao tuổi, người khuyết tật); đồng thời thường xuyên rà soát việc tuân thủ của các cấp chính quyền địa phương.

- Thủ tục hành chính phần lớn do cấp Trung ương ban hành, vì vậy các cơ quan Trung ương có trách nhiệm về việc tái cấu trúc quy trình các thủ tục này để đưa vào

triển khai trong môi trường số hóa, sau đó hướng dẫn để chính quyền địa phương thực hiện thống nhất. Cần ưu tiên đưa vào thực hiện ngay các DVCTT liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân; tránh một lúc triển khai quá nhiều DVCTT chưa cần thiết, gây lãng phí nguồn lực không giải quyết được những nhu cầu cấp thiết nhất của công dân, doanh nghiệp.

- Chính phủ cần yêu cầu các ngành có liên quan tới từng nhóm thủ tục hành chính công, DVCTT khẩn trương xây dựng phần mềm đồng bộ, liên thông dùng chung hoặc nền tảng dùng chung; lấy mã số ĐDCN làm gốc hồ sơ người dùng; lấy chữ ký điện tử gắn với mã ĐDCN của công chức ở vai trò chịu trách nhiệm chính làm cơ sở xác tín phê duyệt hồ sơ (chứng thực điện tử), hạn chế tối đa sử dụng bản giấy và bản điện tử nhưng cùng một thông tin hoặc có quá nhiều thông tin trùng lặp.

- Xem xét có cơ chế lồng ghép các chính sách, tận dụng tối đa các nguồn lực từ các chính sách, chương trình khác (như Chương trình mục tiêu quốc gia về Giảm nghèo bền vững, Nông thôn mới, Phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi…) hỗ trợ nguồn lực cho phát triển DVCTT tại các xã thuộc địa bàn khó khăn trong tỉnh.

- Cần nhấn mạnh tính thực chất, tránh lấy chỉ tiêu về số lượng không sát thực tế. Có nhiều DVC cả năm không phát sinh giao dịch, cần điều chỉnh lại hoặc loại bỏ, tránh áp lực không cần thiết cho các địa phương. Việc thực hiện DVCTT là một quá trình, cần có lộ trình cho từng chặng và có sự cân nhắc đến đặc điểm kinh tế, xã hội của từng địa phương để giao chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến cho phù hợp, hiệu quả. Để tránh "bệnh thành tích" trong làm DVCTT, cần chú ý đến hiệu quả thực chất và tính khả thi trong từng thời điểm.

3.3.3. Đối với Bộ Tư pháp và Bộ Công an trong liên thông thủ tục "3 trong 1"

- Sớm hoàn thiện cơ chế chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư giữa Bộ Công An với các bộ, ngành, trong đó có Bộ Tư pháp với Cơ sở dữ liệu Hộ tịch điện tử, theo Quyết định 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

- Sớm nghiên cứu, thiết kế về mặt kỹ thuật theo hướng tích hợp, liên thông, đảm bảo tích hợp các trường thông tin giống nhau trong các biểu mẫu gồm Tờ khai đăng ký khai sinh, Tờ khai tham gia, điều chỉnh thông tin về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, hay sổ đăng ký khai sinh "số" cho trẻ trên cơ sở khai thác hiệu quả cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đã được kết nối toàn quốc; giảm thiểu các thao tác lệnh trên môi trường điện tử đối với liên thông thủ tục "3 trong 1".

- Ngoài ra, hai bộ cần nâng cấp, hoàn thiện theo hướng liên thông, phân quyền truy cập, khai thác hợp lý thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để phục vụ giải quyết DVCTT nhanh và thuận tiện nhất, tránh các trục trặc kỹ thuật phải can thiệp

trực tiếp đối với thủ tục "3 trong 1" cho trẻ trong thời gian tới, nhất là khâu xin mã ĐDCN.

- Sớm khắc phục tình trạng chậm cấp mã số định danh cá nhân trong việc thực hiện thủ tục khai sinh liên thông; phần mềm hộ tịch chậm, tương tác một chiều do liên lạc với tổng đài hỗ trợ không có người nghe hỗ trợ. Việc liên thông với Bộ Công an để cấp mã số định danh cho trẻ mới sinh, hệ thống phần mềm xử lý chậm và thương xuyên bị lỗi.

3.3.4. Đối với Bộ Tư pháp

Theo quy định hiện hành[17], sổ Hộ tịch, hồ sơ đăng ký hộ tịch được giữ gìn, bảo quản và lưu trữ vĩnh viễn và được tiến hành số hoá[18]. Việc lưu trữ, bảo quản trực tiếp, vĩnh viễn các loại hồ sơ này hiện nay và kết hợp số hoá tại ở cấp xã đang tạo áp lực và thách thức lớn cho đội ngũ cán bộ, công chức. Do đó, Bộ Tư pháp cần có văn bản hướng dẫn chuyên ngành chi tiết, cụ thể hơn để chính quyền địa phương, nhất là chính quyền cấp xã có thể chủ động thực hiện số hoá, lưu trữ Sổ hộ tịch và các hồ sơ đăng ký hộ tịch sao cho vừa thống nhất, vừa phù hợp với bối cảnh giải quyết trực tiếp và trên môi trường điện tử thủ tục này.

3.3.5. Đối với Bộ Công an

- Quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, địa phương rà soát, bố trí và trang cấp máy tính, máy in, máy scan và thiết bị hỗ trợ cần thiết khác cho Công an cấp xã để thực hiện tốt nhiệm vụ cung cấp DVCTT cho người dân theo quy định hiện nay.

- Rà soát, hỗ trợ việc đảm bảo an toàn thông tin trên mạng để các tỉnh, thành phố sớm tích hợp cơ sở dữ liệu dân cư của tỉnh với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và hệ thống định danh, xác thực điện tử của Bộ Công an để sớm triển khai việc khai thác dữ liệu dân cư phục vụ mục đích cung cấp DVCTT các cấp độ 3, 4 phục vụ phát triển chính quyền điện tử hướng đến xây dựng chính quyền số./.

---

[17] Tham khảo: Điều 12, Nghị định số 123/2015/NĐ-CP; Khoản 2, Điều 25, Nghị định số 87/2020/NĐ-CP; Điều 37, Thông tư số 04/2020/TT-BTP.

[18] Thông tư số 04/2020/TT-BTP ngày 28/5/2020 của Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật Hộ tịch và Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hộ tịch *(Điều 37)*.

Thông tư số 01/2022/TT-BTP ngày 04/01/2022 của Bộ Tư pháp về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Nghị định số 87/2020/NĐ-CP ngày 28/7/2020 của Chính phủ về cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, đăng ký hộ tịch trực tuyến *(Điều 10)*.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Báo cáo của UBND huyện Hướng Hóa phục vụ đoàn nghiên cứu
- Báo cáo của UBND huyện Đakrông phục vụ đoàn nghiên cứu
- Báo cáo của xã Tân Lập, huyện Hướng Hóa phục vụ đoàn nghiên cứu
- Báo cáo của xã Hướng Hiệp, huyện Hướng Hóa phục vụ đoàn nghiên cứu
- Báo cáo của xã Ba Lòng, huyện Đakrông phục vụ đoàn nghiên cứu
- UBND huyện Hướng Hóa- Phòng Văn hóa và Thông tin ngày 8 tháng 8 năm 2022: Hướng dẫn triển khai Tổ công nghệ số cộng đồng.
- Văn phòng Chính phủ: Công văn số 338/VPCP-KSTT ngày 1 tháng 6 năm 2022 về ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam về việc thực hiện quy trình liên thông điện tử.
- Bộ thông tin và truyền thông, Thông tư số 26/2009/TT-BTTT quy định về cung cấp thông tin và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước
- Bộ nội vụ, Chỉ số cải cách hành chính PAR-Index
- Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc (2022), *Báo cáo Chỉ số hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2021,* papi.org.vn
- Nghị định số 45/QĐ-TTg ngày 8/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử có hiệu lực thi hành từ ngày 22/5/2020
- Quyết định số 406/QĐ-TTg ngày 22/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ) quy định liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi mức độ 4.
- Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị, 2022. Báo cáo tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Quảng Trị năm 2021, ngày 13/10/2022, số 214/BC-UBND

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Danh mục văn bản liên quan của tỉnh Quảng Trị

+ Kế hoạch số 5584/KH-UBND ngày 21/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về ban hành Kế hoạch ứng dụng CNTT phát triển chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động của các cơ quan Nhà nước tỉnh Quảng trị năm 2021 và giai đoạn 2021 – 2025.

+ Kế hoạch số 5980/KH-UBND ngày 28/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về triển khai chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Quảng trị.

+ Kế hoạch số 6012/KH-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về phát triển hạ tầng viễn thông cho chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021 – 2025.

+ Quyết định số: 29/2020/QĐ-UBND ngày 7/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành quy chế hoạt động của cổng dịch vụ công và hệ thống thông tin 1 cửa điện tử.

+ Quyết định số: 496/QĐ-UBND ngày 3/3/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành quy chế hoạt động của Trung tâm giám sát điều hành thông minh tỉnh Quảng Trị.

+ Quyết định số: 708/QĐ-UBND ngày 26/3/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc Ban hành quy chế sử dụng, quản lý và khai thác hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Quảng Trị.

+ Quyết định số: 688/QĐ-UBND ngày 26/3/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức năm 2021 và giao văn phòng UBND tỉnh chủ trì tổ chức tập huấn số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC tại cơ quan đơn vị.

+ Quyết định số: 878/QĐ-UBND ngày 14/4/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về Ban hành quy chế sử dụng, quản lý phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Trị.

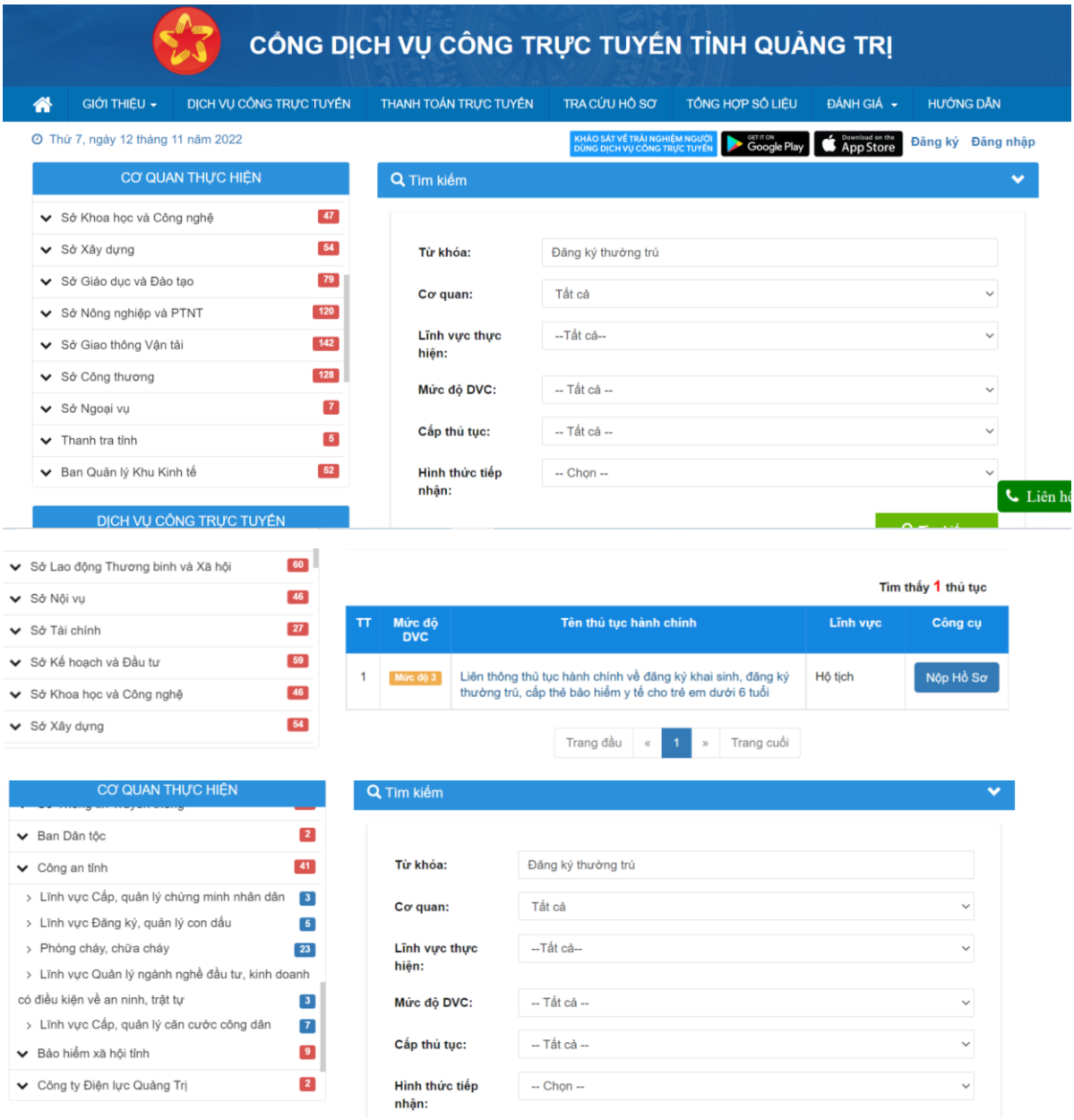
+ Quyết định số: 1567/QĐ-UBND ngày 24/6/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc phê duyệt điều chỉnh dự án xây dựng chính quyền điện tử tỉnh Quảng Trị.

+ Quyết định số: 2928/QĐ-UBND ngày 7/10/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về Ban hành kiến trúc ICT phát triển đô thị thông minh tỉnh Quảng Trị.

+ Quyết định số: 2926/QĐ-UBND ngày 7/10/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về Ban hành kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Quảng Trị phiên bản 2.0.

+ Quyết định số: 958/QĐ-UBND ngày 5/4/2022 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức năm 2022.

Phụ lục 2


CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TỈNH QUẢNG TRỊ
GIỚI THIỆU
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
THANH TOÁN TRỰC TUYẾN
TRA CỨU HỒ SƠ
TỔNG HỢP SỐ LIỆU
ĐÁNH GIÁ
HƯỚNG DẪN
Thứ 7, ngày 12 tháng 11 năm 2022
Đăng ký
Đăng nhập
CƠ QUAN THỰC HIỆN
Sở Khoa học và Công nghệ 47
Sở Xây dựng 54
Sở Giáo dục và Đào tạo 79
Sở Nông nghiệp và PTNT 120
Sở Giao thông Vận tải 142
Sở Công thương 128
Sở Ngoại vụ 7
Thanh tra tỉnh 5
Ban Quản lý Khu Kinh tế 52
Tìm kiếm
Từ khóa:
Đăng ký thường trú
Cơ quan:
Tất cả
Lĩnh vực thực hiện:
--Tất cả--
Mức độ DVC:
-- Tất cả --
Cấp thủ tục:
-- Tất cả --
Hình thức tiếp nhận:
-- Chọn --
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
Sở Lao động Thương binh và Xã hội 60
Sở Nội vụ 46
Sở Tài chính 27
Sở Kế hoạch và Đầu tư 59
Sở Khoa học và Công nghệ 46
Sở Xây dựng 54
Tìm thấy 1 thủ tục
TT
Mức độ DVC
Tên thủ tục hành chính
Lĩnh vực
Công cụ
1
Mức độ 3
Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi
Hộ tịch
Nộp Hồ Sơ
Trang đầu
1
Trang cuối
CƠ QUAN THỰC HIỆN
Ban Dân tộc 2
Công an tỉnh 41
Lĩnh vực Cấp, quản lý chứng minh nhân dân 3
Lĩnh vực Đăng ký, quản lý con dấu 5
Phòng cháy, chữa cháy 23
Lĩnh vực Quản lý ngành nghề đầu tư, kinh doanh có điều kiện về an ninh, trật tự 3
Lĩnh vực Cấp, quản lý căn cước công dân 7
Bảo hiểm xã hội tỉnh 9
Công ty Điện lực Quảng Trị 2
Tìm kiếm
Từ khóa:
Đăng ký thường trú
Cơ quan:
Tất cả
Lĩnh vực thực hiện:
--Tất cả--
Mức độ DVC:
-- Tất cả --
Cấp thủ tục:
-- Tất cả --
Hình thức tiếp nhận:
-- Chọn --