

Số: 121/BC-STTTT

An Giang, ngày 23 tháng 4 năm 2024

## BÁO CÁO

### Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 4 năm 2024

(Từ ngày 21/3/2024 đến ngày 20/4/2024)

Thực hiện Công văn số 1029/UBND-TH ngày 09/08/2023 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao tại Quyết định số 933/QĐ-TTg ngày 06 tháng 8 năm 2023;

Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả triển khai thực hiện như sau:

#### I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

##### 1. Về cải cách việc quy định TTHC

###### 1.1. Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) có quy định TTHC

Trong kỳ Sở không phát sinh dự thảo văn bản QPPL có quy định thủ tục hành chính.

###### 1.2. Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC

Trong kỳ Sở không cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC.

###### 1.3. Tổng số TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ

TTHC sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở: 04 TTHC; TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của Sở: 04 TTHC lĩnh vực Xuất bản, In và Phát hành.

##### 2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

###### 2.1. Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

\* Kết quả thực hiện:

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh An Giang được xây dựng tập trung, thống nhất tại địa chỉ: <https://dichvucong.angiang.gov.vn> và đáp ứng đầy đủ các tính năng, chức năng và yêu cầu kỹ thuật theo quy định để tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVCTT thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cung cấp dịch vụ công (Từ ngày 01/01/2024 đến 19/03/2024): Tổng số dịch vụ hành chính công (toàn bộ số lượng TTHC của tỉnh): 1.978 dịch vụ. Số lượng dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến: 371 DVC. Số lượng DVCTT một phần: 655 DVC. Số lượng DVCTT toàn trình: 952 DVC. Số lượng DVCTT đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình:

952 DVC, đạt tỷ lệ 100%. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt 98,5%.

- Triển khai trợ lý ảo hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT: Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2807/QĐ-UBND ngày 02/12/2020 của UBND tỉnh An Giang về việc phê duyệt Kế hoạch thuê dịch vụ hệ thống trả lời tự động TTHC tỉnh An Giang. Tháng 8/2021, Sở Thông tin và Truyền thông đã triển khai hệ thống trả lời tự động (Chatbot) cho người dân trên Cổng Dịch vụ công tỉnh An Giang nhằm giải đáp thắc mắc của người dân liên quan đến các TTHC cũng như DVC mà tỉnh đang cung cấp.

- Trục tích hợp, chia sẻ dữ liệu tỉnh An Giang (LGSP):

+ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh An Giang đã kết nối chính thức với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư giúp kiểm tra danh tính công dân, tự động điền thông tin công dân vào biểu mẫu thông tin người nộp hồ sơ.

+ Thực hiện kết nối liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với phần mềm, hệ thống nội bộ tỉnh như: Phần mềm đăng ký hộ kinh doanh cá thể (Sở Kế hoạch và Đầu tư); Phần mềm quản lý TTHC ngành Tài nguyên môi trường (Sở Tài nguyên và Môi trường).

+ Liên thông qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (Nền tảng NDXP) như: Bộ Tư pháp (phần mềm cấp phiếu lý lịch Tư pháp; phần mềm đăng ký, quản lý Hộ tịch trực tuyến: Đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, đăng ký khai tử; Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản quy phạm pháp luật); Bộ Tài chính (cấp mã số cho đơn vị có quan hệ ngân sách, Cơ sở dữ liệu quốc gia về giá); Bảo hiểm xã hội Việt Nam (khai thác cơ sở dữ liệu hộ gia đình tham gia BHXH); Bộ Kế hoạch đầu tư (thực hiện kết nối CSDL quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp); Hệ thống hỗ trợ thanh toán DVCTT toàn quốc (PayGov); Bộ Xây dựng (Hệ thống dịch vụ công thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện được bán, cho thuê mua); Bộ Tài nguyên và Môi trường (Phần mềm VBDLIS, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung); Bộ Công an (Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư), Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (Hệ thống đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến), Bộ Nội vụ (Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức), Bộ Thông tin và Truyền thông (Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước phục vụ phát triển Chính phủ điện tử Việt Nam). Việc kết nối, liên thông qua Trục NDXP đảm bảo tuân thủ Khung kiến trúc CPĐT Việt Nam.

- Triển khai tích hợp chữ ký số Viettel-CA vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để phục vụ nhu cầu giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử.

- Thực hiện hợp tác với Zalo để tạo kênh tương tác với người dân và doanh nghiệp; trao đổi thông tin, tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ trên zalo, thông tin đến người dân, doanh nghiệp các sự kiện, thông tin cần thiết về cách

dịch vụ hành chính công, an sinh xã hội, các văn bản quy định, chính sách mới và các thông tin cần thiết khác.

- Nhằm tăng tỷ lệ hồ sơ kết quả giải quyết TTHC bằng hình thức trực tuyến, Sở đã tham mưu UBND tỉnh giao chỉ tiêu thực hiện DVCTT của từng Sở, Ban, Ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

- Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Thông báo số 29/TB-STTTT ngày 30/6/2022 về việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Sở Thông tin và Truyền thông bằng hình thức trực tuyến. Qua đó, đã nâng cao tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến và thanh toán trực tuyến của Sở Thông tin và Truyền thông.

- Tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông công bố và công khai đúng quy định; được cập nhật đầy đủ, đồng bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tại địa chỉ: <https://dichvucong.angiang.gov.vn>, Cổng dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn>, Cổng thông tin điện tử Sở: <https://sotttt.angiang.gov.vn>, Cổng thông tin điện tử tỉnh <https://angiang.gov.vn> để phục vụ công khai, tra cứu thủ tục và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kết nối dịch vụ công trực tuyến với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tất cả các hồ sơ giải quyết TTHC đều được nhập và xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đảm bảo 100%. Tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở cho phép thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích.

## ***2.2. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến***

### ***\* Kết quả thực hiện:***

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 108/KH-UBND ngày 03/3/2021 về Số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương còn hiệu lực, giai đoạn 2020 – 2025, đảm bảo tỷ lệ 100% kết quả giải quyết TTHC được số hóa khi dự án kết thúc.

- Ngày 15/02/2023, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 156/QĐ-UBND về chủ trương đầu tư dự án Số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương còn hiệu lực. Ngày 24/02/2023, Sở Thông tin và Truyền thông đã ban hành Kế hoạch số 33/KH-STTTT triển khai dự án số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương còn hiệu lực.

- Triển khai thử nghiệm Hệ thống số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh An Giang theo Văn bản số 9318/VPCP-KSTT ngày 21/12/2021 trên cơ sở Thông báo Kết luận của Phó Chủ tịch UBND tỉnh Nguyễn Thị Minh Thúy (Thông báo số 288/TB-VUBND ngày 24/10/2022). Sở Thông tin và Truyền thông đã tổ chức tập huấn và triển khai thực hiện. Đến nay, UBND tỉnh đã đồng ý chủ trương kết thúc thời

gian triển khai thử nghiệm (Công văn số 5010/VPUBND-KGVX ngày 15/9/2023).

- Triển khai thực hiện số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa các cấp đảm bảo đúng lộ trình, cụ thể:

+ Cấp tỉnh từ ngày 01 tháng 6 năm 2022.

+ Cấp huyện từ ngày 01 tháng 12 năm 2022.

+ Cấp xã từ ngày 01 tháng 6 năm 2023.

- Riêng đối với 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06, phải thực hiện số hóa trong việc giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa từ ngày 01 tháng 7 năm 2022 để người dân không phải khai báo, cung cấp lại.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2552/QĐ-UBND ngày 18/10/2022 ban hành danh mục TTHC bắt buộc trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 ban hành danh mục TTHC có thành phần hồ sơ phải số hóa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết TTHC.

Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định 766/QĐ-TTg.

Theo thống kê từ Cổng dịch vụ công quốc gia, đến nay toàn tỉnh đạt:

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 74,80%.

+ Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 71,40%.

+ Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 0,11%.

+ Riêng tỷ lệ số hóa của Sở Thông tin và Truyền thông đạt 63,6%.

### **2.3. Về theo dõi, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp**

*\* Kết quả thực hiện:*

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đã kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020, Nghị định 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020, Nghị định số 42/2022/NĐCP ngày 24/6/2022 và các thông tư, hướng dẫn theo quy định.

Đã kết nối chính thức giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với CSDL quốc gia về dân cư.

Nền tảng tổng hợp, phân tích dữ liệu tỉnh được triển khai theo Quyết định số 2463/QĐ-BTTTT ngày 15/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành yêu cầu cơ bản về chức năng, tính năng kỹ thuật của Nền tảng tổng hợp, phân tích dữ liệu (phiên bản 1.0). Hiện nay, đã có 08/11 huyện, thị xã, thành phố triển khai thí điểm. Đã triển khai ứng dụng di động (app) SmartAnGiang để tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân.

Triển khai chuẩn hóa thông tin, dữ liệu và xây dựng khung Bộ chỉ số điều hành phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh; kết nối, tích hợp, chia sẻ các thông tin, dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo Quyết định số 1498/QĐ-TTg ngày 11/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ với Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Rà soát, chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa; đẩy nhanh việc thực hiện ký số trên thiết bị di động.

- Ngày 12/12/2022, Sở Thông tin và Truyền thông phát hành Văn bản số 1596/STTTT-CNTT-BCVT hướng dẫn các cơ quan, địa phương theo dõi và cải thiện 05 nhóm chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của đơn vị, địa phương.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã được đầu tư trang thiết bị, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công việc, trang bị hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với cán bộ công chức và cơ quan hành chính nhà nước.

- Đầu tư trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của 156 xã, phường, thị trấn, để minh bạch thông tin cấp xã và tăng cường kiểm tra, giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Công bố, công khai và cho phép các cá nhân, tổ chức khi giải quyết TTHC được đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức, cơ quan giải quyết TTHC tại địa chỉ: <https://dichvucong.angiang.gov.vn>.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 962/QĐ-UBND ngày 11/5/2022 phê duyệt Kế hoạch tổ chức triển khai thí điểm Tổ công nghệ số cộng đồng tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh An Giang. Tổ chức triển khai thí điểm Tổ công nghệ số cộng đồng: có 11/11 huyện, thị xã, thành phố đã thành lập các Tổ Công nghệ số cộng đồng đến từng xã, phường, thị trấn, khóm, ấp với 1.035 Tổ Công nghệ số cộng đồng (156 Tổ cấp xã, 879 Tổ khóm, ấp) và 7.991 thành viên tham gia. Mỗi Tổ Công nghệ số cộng đồng có khoảng 07 đến 09 thành viên tham gia, trong đó có Lãnh đạo các xã, Công an, Tổ trưởng dân phố, Đoàn thanh niên là lực lượng nòng cốt. Sở Thông tin và Truyền thông đã tổ chức tập huấn cho thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng. Tổ công nghệ số cộng đồng các xã, thị trấn trên toàn tỉnh đã tổ chức phổ biến, hỗ trợ người dân cài đặt, sử dụng sản phẩm, dịch vụ số tại trụ sở hành chính khi người dân có nhu cầu như: cài đặt, sử dụng dịch vụ công trực tuyến (tạo tài khoản, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ trực tuyến); kỹ năng sử dụng nền tảng (ứng dụng di động SmartAnGiang, chuyển khoản, thanh toán không dùng tiền mặt),...

### **3. Công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác các TTHC, quy trình nội bộ, quy trình điện tử trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC**

Trong kỳ, Sở đã tham mưu trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 567/QĐ-UBND ngày 04/4/2024 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ lĩnh vực Xuất bản, In và Phát hành thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh An Giang. Trong đó, TTHC sửa đổi, bổ sung: 04 TTHC; TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của Sở: 04 TTHC

### **4. Kết quả rà soát, tái cấu trúc quy trình TTHC**

Tiếp tục thực hiện việc rà soát, tái cấu trúc quy trình TTHC cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

### **5. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

Trong kỳ Sở không tiếp nhận PAKN.

## **II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO**

- Tiếp tục thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

- Triển khai thực hiện tốt hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đẩy mạnh thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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.

- Theo dõi, cập nhật, công bố, công khai các TTHC mới được ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế và bãi bỏ lên Cổng Thông tin điện tử của Sở, Cổng dịch vụ công tỉnh và Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Rà soát, đơn giản hóa các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở Thông tin và Truyền thông. Tăng cường thực hiện dịch vụ công toàn trình và dịch vụ công một phần (trực tuyến), đẩy mạnh thanh toán trực tuyến các hồ sơ TTHC.

- Thực hiện đầy đủ và đúng tiến độ của các nhiệm vụ thường xuyên được giao tại Quyết định 277/QĐ-UBND ngày 27/02/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 trên địa bàn tỉnh An Giang.

- Công bố kết quả xếp loại các đơn vị theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 4 năm 2024 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Kịp thời tiếp nhận, xem xét, chuyển xử lý PAKN của người dân, doanh nghiệp đúng thời hạn và quy định.

### **III. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT:** Không có

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 4 năm 2024 của Sở Thông tin và Truyền thông./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh;
- Sở TTTT: BGĐ, các phòng, TT
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thanh Hải**