Ambasáid na hÉireann | VIETNAM
Embassy of Ireland | VIETNAM

BÁO CÁO TƯ VẤN TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN Ở TỈNH HÀ GIANG, GIA LAI VÀ TRÀ VINH

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

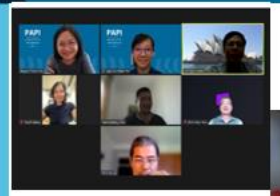
Ngày 19 tháng 01 năm 2022

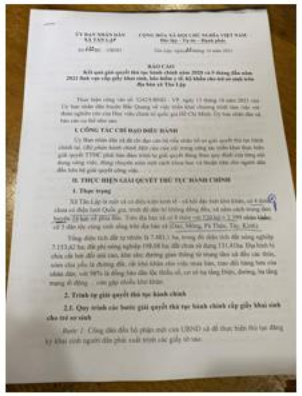
Nội dung chính

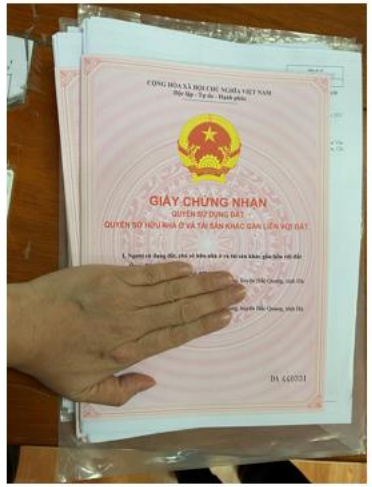
- **Giới thiệu về nghiên cứu**
  - Mục đích nghiên cứu
  - Cơ sở pháp lý, chính sách
  - Phạm vi nghiên cứu
  - Đối tượng nghiên cứu
- **Những phát hiện nghiên cứu chính và đề xuất với từng địa phương**
  - Phát hiện nghiên cứu ở tỉnh Hà Giang
  - Đề xuất giải pháp với tỉnh Hà Giang
  - Phát hiện nghiên cứu ở tỉnh Gia Lai
  - Đề xuất giải pháp với tỉnh Gia Lai
  - Phát hiện nghiên cứu ở tỉnh Trà Vinh
  - Đề xuất giải pháp với tỉnh Trà Vinh
- **Kiến nghị từ phương diện chính sách và kỹ thuật**

Ảnh minh hoạ: Khảo sát PAPI 2021

GIỚI THIỆU VỀ NGHIÊN CỨU







Tìm hiểu và hỗ trợ thực hiện chính quyền điện tử ở một số tỉnh có nhiều đồng bào dân tộc thiểu số, do Học viện CTQG HCM và UNDP thực hiện, Đại sứ quán Ai-len tài trợ.

Mục đích nghiên cứu

- Nghiên cứu việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho người dân ở các tỉnh Hà Giang, Gia Lai, Trà Vinh nhằm
  - Đánh giá những thuận lợi và khó khăn trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến ở hai nhóm dịch vụ công liên quan đến đời sống của người dân gồm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và giấy khai sinh, đăng ký thường trú và bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi;
  - Gợi ý giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến ở hai nhóm dịch vụ hanh chính công nêu trên nhằm phục vụ người dân, nhất là đồng bào dân tộc thiểu số ở vùng sâu, vùng xa, tốt hơn.

Phạm vi nghiên cứu

Hai nhóm dịch vụ hành chính công trên môi trường trực tuyến (dịch vụ công trực tuyến):

(i) Cấp giấy khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (thủ tục “3 trong 1”),

(ii) Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất.

Cơ sở pháp lý, chính sách

- **Cơ sở pháp lý chính sách đối với dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) liên quan đến đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi**

- Nghị định **87/2020/NĐ-CP** về cơ sở dữ liệu hộ tịch và đăng ký hộ tịch trực tuyến

- Trong danh mục DVCTT bắt buộc 2021 **(QĐ 406/QĐ-TTg)** quy định liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi ở mức độ 4, trong đó
  - Bộ Tư pháp chủ trì tái cấu trúc quy trình, xây dựng hệ thống cung cấp DVCTT liên thông;
  - Bộ Công an phối hợp thực hiện quy trình liên thông điện tử; chủ trì tổ chức triển khai đối với đăng ký thường trú điện tử trong quy trình liên thông;
  - Bảo hiểm xã hội Việt Nam phối hợp thực hiện quy trình liên thông điện tử; chủ trì tổ chức triển khai đối với cấp thẻ BHYT trong quy trình liên thông điện tử;
  - UBND các tỉnh tổ chức triển khai trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Tư pháp;
  - Thời gian thực hiện: Quý III, 2021

➢Hiện nay các bộ chưa có nên các tỉnh, thành phố chưa thực hiện ngay trong năm 2021

Địa bàn nghiên cứu

- **Hà Giang**: Thị trấn Việt Quang (vùng I), xã Tân Quang (Vùng II), xã Tân Lập (vùng III) thuộc huyện Bắc Quang
- **Gia Lai**: Nghĩa Hưng (vùng I), Iaphi (Vùng II) và xã Đak Tơ Ver (Vùng III) thuộc huyện Chư Păh
- **Trà Vinh**: xã Hiệp Mỹ Đông (vùng I), xã Trường Thọ (vùng II) và xã Đại Phúc (vùng II) thuộc huyện Cầu Ngang

Cơ sở chọn mẫu: 3 đơn vị xã đại diện cho 3 nhóm kinh tế - xã hội khác nhau ở mỗi tỉnh theo Quyết định số 33/2020/QĐ-TTg ngày 12/11/2020 của Thủ tướng Chính phủ về tiêu chí phân định vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển giai đoạn 2021-2025 và các huyện. Theo đó, xã vùng I là những xã có tỷ lệ hộ nghèo dưới 10% hoặc đã được công nhận đạt chuẩn nông thôn mới; xã vùng II (xã còn khó khăn) và xã vùng III (xã đặc biệt khó khăn).

Đối tượng nghiên cứu

- **Cấp giấy khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (thủ tục "3 trong 1"):**

  Vai trò của Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã, công chức tư pháp cấp xã, công an cấp huyện, bảo hiểm xã hội (BHXH) cấp huyện, cơ sở y tế, Sở Tư pháp, Sở Thông thông tin và Truyền thông, và các sở ngành liên quan trong việc cấp giấy khai sinh, đăng ký thường trú, thẻ bảo hiểm y tế miễn phí cho trẻ em dưới 6 tuổi.

- **Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất:**

  Vai trò của Sở Tài nguyên và Môi trường (TNMT), Sở Thông tin và Truyền thông (TTTT), UBND cấp huyện (Phòng TNMT, Chủ tịch UBND cấp huyện), công chức địa chính (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện), công chức địa chính cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã và người dân trong việc thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu và cấp đổi.

Ảnh minh hoạ: Khảo sát PAPI 2021

NHỮNG PHÁT HIỆN NGHIÊN CỨU CHÍNH

Những phát hiện nghiên cứu chính

- Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên môi trường điện tử
- Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi
- Phát hiện từ trao đổi với một số người dùng dịch vụ hành chính công
- Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát

Ảnh: Khảo sát tại xã Tân Quang, tỉnh Hà Giang

NHỮNG PHÁT HIỆN NGHIÊN CỨU CHÍNH Ở HÀ GIANG

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên môi trường điện tử

Thách thức thực hiện ở cấp độ 3, cấp độ 4

- Chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin đất đai chính xác (vẫn dùng hệ thống cũ có nhiều sai sót, dẫn tới cấp quyền sử dụng đất chồng lấn, gây ra nhiều tranh chấp đất đai; mới có 15 trong 23 xã, phường, thị trấn thực hiện đo đạc lại nhưng chưa có dữ liệu; 5 đơn vị đo đạc đất đai theo 5 kiểu khác nhau)
- Yêu cầu phải có trích lục hoặc trích đo đất đai;
- Yêu cầu cấp xã thực hiện tham vấn cộng đồng (họp dân) về quyền sử dụng thửa đất đang yêu cầu cấp giấy CNQSD đất lần đầu
- Yêu cầu trình giấy tờ gốc có liên quan, đặc biệt là căn cước công dân và sổ hộ khẩu

Cơ hội

- Tỉnh và các địa phương đang thực hiện đo đạc bản đồ sử dụng đất, thực hiện công khai bản đồ cập nhật, hướng tới xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai của tỉnh

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên môi trường điện tử

Thách thức thực hiện ở cấp độ 3, cấp độ 4

- Quá nhiều loại biểu mẫu
- Chưa kết nối thanh toán trực tuyến
- Quyền sử dụng đất gắn với quyền tài sản nên người dân không an tâm khi gửi qua bưu điện bản gốc để đối chiếu
- Chưa cấp thiết đối với khu vực có ít nhu cầu (ở xã Tân Lập, năm 2021 có một bộ hồ sơ được gửi yêu cầu cấp giấy CNQSD đất)
- Xác định diện tích đất ở trong các thửa đất nông nghiệp (một số hộ có lán trông ruộng nương ở nhiều thửa đất)
- Đạo đức và tính chuyên nghiệp của công chức địa chính

Cơ hội

- Nghiên cứu và thực hiện giảm thiểu các thủ tục có thể liên thông với cơ sở dữ liệu công dân nhằm cắt giảm yêu cầu nộp các giấy tờ như bản photocopy CMTND, CCCD và Sổ Hộ khẩu
- Học hỏi kinh nghiệm từ một số tỉnh, thành phố đã thực hiện dịch vụ này ở cấp độ 3

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Thách thức

- Điều kiện hạ tầng CNTT chưa sẵn sàng để làm ở cấp độ 4
- Phần mềm quản lý khai sinh và phần mềm cấp mã định danh cá nhân chưa đồng bộ, dẫn tới đôi khi chậm trễ trong cấp mã định danh cá nhân để in vào giấy khai sinh

Cơ hội

- Với những xã nơi người dân phải đi khá xa trong điều kiện đường xá chưa thuận lợi, dịch vụ điện tử được xem là tốt hơn.
- Trình độ học vấn của công chức cấp xã không kém (ở xã Tân Lập, hơn 80% số công chức có trình độ đại học)
- Quy mô dân số nhỏ
- 100% người từ 14 tuổi trở lên ở xã khó khăn như Tân Lập đã được lấy đủ thông tin để làm căn cước công dân với mã số định danh cá nhân; 100% số người dưới 14 tuổi đã được cập nhật trên hệ thống dữ liệu công dân

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Thách thức

- Ở xã nghèo, vùng sâu, vùng xa, điều kiện đường xá, điều kiện được học hành, khác biệt ngôn ngữ, điều kiện địa hình là những rào cản chính người dân gặp phải khi đi làm thủ tục hành chính trực tiếp
- Một số người dân không biết tiếng Việt, nên khi làm thủ tục cần công chức cấp xã viết hộ, chưa tự làm thủ tục tại nhà được

Cơ hội

- Khả năng liên thông giữa phần mềm ngành tư pháp với phần mềm làm và chuyển giấy chứng sinh của ngành y tế (trạm y tế, bệnh viện tuyến huyện) theo mã định danh cá nhân của cha, mẹ, người đỡ đầu
- Ngành bảo hiểm xã hội có nhiều kinh nghiệm trong thiết kế và vận hành phần mềm cấp bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi
- Học hỏi kinh nghiệm từ Huyện Xín Mần

Phát hiện từ trao đổi với một số người dùng dịch vụ hành chính công

Thách thức

- 12/12 người dân (người dùng) được hỏi trong chuyến công tác cho biết họ “không biết” hoặc “không nghe” đến cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh
- Điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của đồng bào dân tộc thiểu số kém hơn nhiều so với đồng bào Kinh
- Trình độ học vấn của người dân ở vùng sâu, vùng xa
- Rất ít người dùng: Ngay ở thành phố Hà Giang, tỉ lệ người dùng dịch vụ công trực tuyến gần như là 0%

Cơ hội

- Giới thiệu về cổng dịch vụ công trực tuyến tới người dân qua nhiều kênh, nhất là các video clips, bản tin trên loa đài phát thanh có sử dụng ngôn ngữ của đồng bào và các cuộc họp thôn, bản, tổ dân phố
- Thiết kế trang dịch vụ hành chính công theo hướng lấy người dùng là trung tâm: đơn giản, tiện lợi, dùng được trên điện thoại di động

Phát hiện từ trao đổi với một số người dùng dịch vụ hành chính công

Thách thức

- Người dân muốn tới tận nơi, gặp đúng người, đúng việc để cảm thấy an tâm, không lo thất lạc hồ sơ, giấy tờ
- Người đã làm thủ tục cho rằng giấy tờ liên quan đến đất đai gắn liền với tài sản, nên chọn đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện để làm cho đảm bảo
- Bộ phận 'một cửa' cấp xã, cấp huyện tại huyện Bắc Quang không có gì phải phàn nàn về thái độ, tính chuyên nghiệp, không phải chi lót tay, dùng môi giới
- Người đã làm thủ tục đi lại khoảng 2-3 lần là làm xong sổ đỏ; 1 lần (trong ngày) là làm xong thủ tục giấy khai sinh '3 trong 1)

Cơ hội

- Chia sẻ thông tin ở hình thức mô hình hóa trên 1 trang tin có gắn QR code và hướng dẫn sử dụng dễ hiểu và niêm yết tại nhà sinh hoạt cộng đồng, nhà văn hóa (nơi dễ thấy, dễ đọc)
- Áp dụng mô hình một cửa truyền thống (đến bộ phận 'một cửa' và qua trực tuyến) ở đô thị
- Ưu tiên phát triển dịch vụ công trực tuyến và lưu động đến những thôn bản còn nhiều khó khăn

Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát

Thách thức

- Rào cản từ ‘cửa’ khi yêu cầu người dùng phải “Đăng nhập”, và khi trỏ chuột vào “Đăng nhập” thì trang chuyển trở lại trang chủ => không khuyến khích người dùng ‘học hỏi’ cách thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Bấm vào “Đăng nhập” về lại trang chủ trên cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.
- Cổng dịch vụ công trực tuyến chưa tiện dùng trên điện thoại di động.

Cơ hội

- Đưa yêu cầu “Đăng nhập” vào khâu nộp hồ sơ như một số các tỉnh, thành phố đang áp dụng nhằm hai mục tiêu: khuyến khích và tập huấn người dùng.
- Thiết kế trang để dùng được trên điện thoại di động.

Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát

Thách thức

- Hạn chế về khả năng đọc hiểu tiếng Việt của đồng bào thiểu số các dân tộc trong tỉnh Hà Giang, trong khi văn bản niêm yết tại bộ phận một cửa của cả ba cấp đều bằng tiếng Việt.
- Chưa mô hình hóa các quy trình thực hiện để người dùng hiểu được các bước tiến hành từ lúc tới nộp hồ sơ tới khi nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cả ba cấp.

Cơ hội

- Thành viên Đoàn thanh niên tham gia hỗ trợ người dùng là đồng bào thiểu số (ví dụ: Xã Tân Lập có hơn 250 đoàn viên thanh niên các dân tộc thiểu số, có thể tham gia hướng dẫn và đưa dịch vụ trực tuyến đến với người dân)
- Các sở, ngành liên quan chủ động chuẩn hoá quy trình và lập sơ đồ quy trình thực hiện đơn giản, dễ hiểu; đưa lên Cổng dịch vụ công trực tuyến và chuyển về tận thôn, bản cho người dân tham khảo tại nơi cư trú (thông qua trưởng thôn, trưởng bản)

Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát

dichvucong.hagiang.gov.vn/Default.aspx?uid=5

- SỞ CÔNG THƯƠNG
- SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
- SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
- BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ
- BAN DÂN TỘC
- SỞ TƯ PHÁP
- CÔNG AN TỈNH
- THANH TRA TỈNH
- BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH
- SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
- SỞ NGOẠI VỤ
- SỞ Y TẾ
- SỞ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
- SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
- SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
- UBND THÀNH PHỐ HÀ GIANG
- UBND HUYỆN XÍN MẦN
- UBND HUYỆN MÈO VẠC
- UBND HUYỆN BẮC MÊ
- UBND HUYỆN ĐỒNG VĂN
- UBND HUYỆN VỊ XUYÊN
- UBND HUYỆN QUANG BÌNH
- UBND HUYỆN BẮC QUANG
- UBND HUYỆN YÊN MINH
- UBND HUYỆN HOÀNG SU PHÌ
- UBND HUYỆN QUẢN BẠ

Hỗ trợ kỹ thuật 0966.313.186

DANH SÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (Tổng số: - thủ tục)

STT	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	NƠI TIẾP NHẬN	GỬI HỒ SƠ
1	Lập danh sách đối tượng tham gia bảo hiểm y tế do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội quản lý	UBND XÃ THÈN CHU PHÌN	Đăng nhập
2	Quy hoachj 15	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
3	Cấp lại giấy phép xây dựng đối với công trình cấp đặc biệt, cấp I, cấp II (công trình Không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo/Tượng đài, tranh hoành tráng/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến trong đô thị/Dự án).	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
4	Gia hạn giấy phép xây dựng đối với công trình cấp đặc biệt, cấp I, cấp II (công trình Không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo/Tượng đài, tranh hoành tráng/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến trong đô thị/Dự án).	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
5	Cấp giấy phép xây dựng sửa chữa, cải tạo đối với công trình cấp đặc biệt, cấp I, cấp II (công trình Không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo/Tượng đài, tranh hoành tráng/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến trong đô thị/Dự án).	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
6	Cấp điều chỉnh giấy phép xây dựng đối với công trình cấp đặc biệt, cấp I, cấp II (công trình Không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo/Tượng đài, tranh hoành tráng/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến trong đô thị/Dự án).	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
7	Cấp giấy phép xây dựng mới đối với công trình cấp đặc biệt, cấp I, cấp II (công trình Không theo tuyến/Theo tuyến trong đô thị/Tín ngưỡng, tôn giáo /Tượng đài, tranh hoành tráng/Theo giai đoạn cho công trình không theo tuyến/Theo giai đoạn cho công trình theo tuyến trong đô thị/Dự án).	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
8	Thẩm định Báo cáo nghiên cứu khả thi đầu tư xây dựng/điều chỉnh Báo cáo nghiên cứu khả thi đầu tư xây dựng	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
9	Thẩm định thiết kế xây dựng triển khai sau thiết kế cơ sở/điều chỉnh thiết kế xây dựng triển khai sau thiết kế cơ sở	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
10	Báo cáo giải trình nhu cầu, thay đổi nhu cầu sử dụng người lao động nước ngoài	TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG	Đăng nhập
11	Hỗ trợ người lao động đi làm việc ngoài tỉnh	UBND XÃ PẢ VI	Đăng nhập
12	Hỗ trợ người lao động đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng	UBND XÃ PẢ VI	Đăng nhập
13	Giải quyết chế độ mai táng phí đối với dân công hỏa tuyến tham gia kháng chiến chống Pháp, chống Mỹ, chiến tranh bảo vệ Tổ quốc và làm nhiệm vụ Quốc tế	UBND XÃ PẢ VI	
14	Thực hiện chế độ một lần đối với đối tượng du kích thôn, ấp ở miền Nam trực tiếp tham gia kháng chiến chống Mỹ cứu nước theo Quyết định 188/2007/QĐ-TTg	UBND XÃ PẢ VI	Đăng nhập
15	Dừng trợ giúp xã hội tại cơ sở trợ giúp xã hội cấp huyện	UBND XÃ PẢ VI	Đăng nhập

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... Cuối

Khi bấm đăng nhập, người dùng lại bị dẫn quay về trang chủ

Hỗ trợ nội dung 02193.502.888 02193.503.888

6 Bước đơn giản để Đăng ký dịch vụ công trực tuyến

CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH HÀ GIANG
CƠ QUAN CHỦ QUẢN: VĂN PHÒNG UBND TỈNH HÀ GIANG
Điện thoại: 0219.3866.204 ; Fax: 0219.3866.204

Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát (2)

Thách thức

- Không có hướng dẫn đến tận thôn, bản những việc chính quyền cấp xã, cấp huyện thực hiện theo hình thức dễ đọc, dễ hiểu
- Niêm yết toàn bộ văn bản thực hiện thủ tục lên bảng tin, chưa có mô hình

Cơ hội

- Đổi mới hình thức chia sẻ thông tin về cách thức thực hiện các thủ tục hành chính theo hướng mô hình hóa, sơ đồ hóa
- Đưa thông tin về cộng đồng dân cư thông qua trưởng thôn, trưởng bản, tổ trưởng khu phố

Khảo sát tại TT Việt Quang

Khảo sát tại TT Việt Quang

Khảo sát tại xã Tân Quang

Khảo sát tại xã Tân Lập

Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát (2)

Thách thức

- Điểm treo thông tin cao và không thuận tiện cho người làm thủ tục đọc, tham khảo trước
- Hình thức lưu file vẫn theo lối truyền thống (trên giấy)

Cơ hội

- Thiết lập hệ thống lưu trữ điện tử nội bộ theo quy chuẩn đảm bảo mọi công chức, viên chức tuân thủ và sắp xếp trên máy chủ của đơn vị

Khảo sát tại TT Việt Quang

Khảo sát tại TT Việt Quang

Khảo sát tại xã Tân Quang

Khảo sát tại xã Tân Lập

Tóm tắt đánh giá mức độ sẵn sàng ứng dụng DVC trực tuyến của tỉnh Hà Giang (1)

- **Cam kết triển khai thực hiện:**
  - Lãnh đạo tỉnh đã thể hiện rõ quyết tâm đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và mở rộng cũng như cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến. Tỉnh đã ban hành khá nhiều văn bản có liên quan.

- **Cơ sở vật chất đến cấp xã:**
  - Thiếu phương tiện và trang thiết bị hỗ trợ việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến (ví dụ: máy scanner)

- **Đội ngũ cán bộ công chức:**
  - Một số cán bộ làm ở khâu nào chỉ biết khâu đó: người quản trị hệ thống thiếu am hiểu về nghiệp vụ chuyên môn, người làm chuyên môn thiếu kiến thức của hệ thống nên thường bị trục trặc trong quá trình thiết lập các quy trình và vận hành trên môi trường điện tử.

Tóm tắt đánh giá mức độ sẵn sàng ứng dụng DVC trực tuyến của tỉnh Hà Giang (2)

- **Mức độ áp dụng dịch vụ công trực tuyến:**
  - Có sự không chính xác về thông tin DVC trực tuyến trong báo cáo của tỉnh
    - Có thể do yêu cầu tối thiểu đối với tỉnh (ví dụ: đạt tối thiểu 30%, hay đạt 100% vào cuối 2021)
    - Có thể do tính thiếu nhất quán trong chỉ đạo, điều hành từ trung ương (ví dụ: khái niệm “dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến cấp độ 4”
  - Trong thành phần hồ sơ của nhiều DVCTT đều có yêu cầu về chứng minh thư hoặc thẻ CCCD, về nơi thường trú, đăng ký kết hôn, tình trạng hôn nhân => khi có bộ dữ liệu dân cư quốc gia, nên kết nối liên thông để giảm giấy tờ, thời gian cho người dân khi thực hiện hoàn tất hồ sơ
  - Chưa vận dụng các quy định về bản sao điện tử có chứng thực, giấy tờ có chữ ký điện tử.

Đề xuất giải pháp với tỉnh Hà Giang

Đề xuất giải pháp chung cho phát triển chính quyền điện tử, dịch vụ hành chính công điện tử nói chung

- Ưu tiên đầu tư cơ sở vật chất CNTT cho cấp xã, nhất là những xã còn nhiều khó khăn, dân cư thưa và nhiều cư dân là đồng bào dân tộc sinh sống.
- Tiếp tục thực hiện tái cấu trúc các quy trình thực hiện song cần lấy người dùng làm trung tâm.
- Thực hiện tiêu chuẩn hóa hệ thống hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến.
- Bỏ yêu cầu "**Đăng nhập**" ngay từ khi người dùng chọn dịch vụ hành chính công cần thực hiện trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh
- Xây dựng sơ đồ thực hiện theo hướng chuỗi cung ứng đối với dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3 và cấp độ 4.

Đề xuất giải pháp với tỉnh Hà Giang

- Xây dựng phương án dự phòng trực tiếp khi dịch vụ công trực tuyến bị đứt gãy do điều kiện hạ tầng kỹ thuật và thiếu đồng bộ của các phần mềm do các ngành xây dựng riêng rẽ, cho tới khi Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia vận hành ổn định.
- Thực hiện các video clips hướng dẫn cách sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và cách thức thực hiện những thủ thục hành chính phổ biến bằng ngôn ngữ đồng bào thiểu số chính trong tỉnh nhằm hỗ trợ người dùng hiệu quả.
- Phối hợp cung ứng dịch vụ công trực tiếp đến tận thôn, bản (dịch vụ hành chính công lưu động) nhằm hỗ trợ người dân ở các vùng sâu, vùng xa, nhất là vùng ‘lõm’ chưa được tiếp cận điện lưới và Internet.
- Huy động cán bộ Đoàn Thanh niên tham gia hỗ trợ người dùng ở Bộ phận một cửa cấp xã và dịch vụ lưu động đến thôn, bản vùng sâu, vùng xa, vùng chưa phủ sóng Internet, 3G, 4G, vùng lân cận khu vực phá sóng Internet.

Đề xuất giải pháp với tỉnh Hà Giang

Đối với cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

- Đầu tư xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai, hệ thống bản đồ địa chính số
- Nâng cấp dịch vụ cấp giấy CNQSD đất lên cấp độ 3 bằng cách tận dụng cơ sở dữ liệu hộ tịch, hộ khẩu, dân cư
- Bỏ yêu cầu "Đăng nhập" ngay từ trang lựa chọn dịch vụ hành chính công cần thực hiện
- Liên thông giữa các ngành TNMT, Công an, Tư pháp nhằm giảm thiểu sử dụng bản photocopy căn cước công dân và sổ hộ khẩu giấy
- Đào tạo, bồi dưỡng năng lực sử dụng phần mềm, ứng dụng công nghệ thông tin cho công chức địa chính cấp huyện, cấp xã.

Đề xuất giải pháp với tỉnh Hà Giang

Đối với cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

- Mô hình hóa các bước thực hiện yêu cầu cấp mới, cấp đổi giấy CNQSD đất và niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã; niêm yết sơ đồ tại các nhà văn hóa thôn, bản hoặc giao đầu mối thông tin cho trưởng thôn, trưởng bản
- Thường xuyên theo dõi tần suất thực hiện ở từng xã, phường thị trấn trong mỗi đơn vị huyện để nắm rõ hơn nhu cầu ở địa bàn Phòng TNMT huyện/thành phố phụ trách
- Đơn giản hóa hệ thống biểu mẫu cần kê khai sau khi đã xây dựng được cơ sở dữ liệu người dùng; khuyến khích người dùng kê khai đầy đủ lần đầu để khi quay trở lại hệ thống tự động gọi dữ liệu người dùng (theo cách của Lào Cai và An Giang slide kế bên)

Đề xuất giải pháp với tỉnh Hà Giang

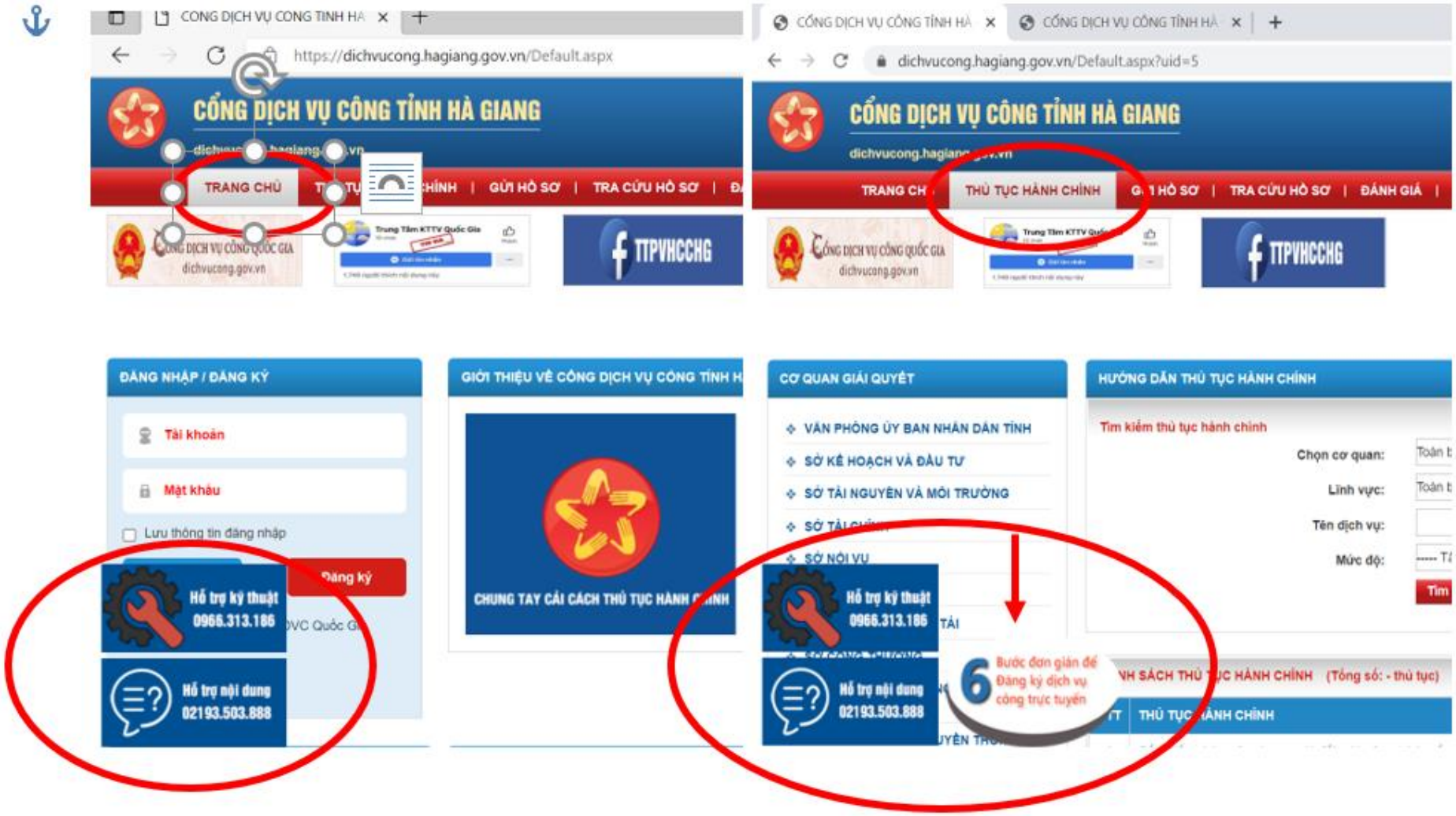
Đối với dịch vụ hành chính ‘3 trong 1’ về đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

- Hướng đầu tư công trong lĩnh vực dịch vụ công trực tuyến xuống cấp xã, bởi đây là cấp hành chính sát với dân và phục vụ người dân là chủ yếu
- Tiếp tục thực hiện dịch vụ hành chính 3 trong 1 như hiện nay, tích hợp mã định danh cá nhân
- Đa dạng hóa hình thức cung ứng dịch vụ này cho người dân, trong đó đặc biệt chú ý hỗ trợ các cộng đồng dân cư xa trung tâm xã, thị trấn:
  - áp dụng mô hình dịch vụ công lưu động với sự hỗ trợ của thành viên Đoàn thanh niên cơ sở;
  - mời người dân tới những thôn đã có điện lưới và phủ sóng 3G, 4G gần với thôn, bản họ đang sinh sống nơi chưa được sử dụng điện lưới quốc gia, không có điện để sử dụng các thiết bị điện tử;

Đề xuất giải pháp với tỉnh Hà Giang

- **Đối với dịch vụ hành chính ‘3 trong 1’ về đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi**
  - Trang bị máy tính bảng và cách sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến cho trưởng thôn, trưởng bản để họ hỗ trợ người dân tại chỗ, nhất là hộ nghèo, hộ đồng bào thiểu số chưa có điều kiện mua sắm điện thoại thông minh hay máy vi tỉnh, người chưa biết đọc tiếng Việt
  - Tuyên truyền, phổ biến để người dân hiểu rõ lợi ích của DVC trực tuyến để người dân sử dụng các này trong tương lai (ví dụ: Huyện Xín Mần đưa dịch vụ 3 trong 1 đến đội ngũ giáo viên sử dụng trước).

Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Giang hiện nay



Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Giang hiện nay

HỆ THỐNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH HÀ GIANG

dichvucong.hagiang.gov.vn

HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Đăng nhập vào hệ thống(*Bằng tài khoản đã đăng ký, hoặc Đăng ký mới nếu là khách hàng giao dịch lần đầu trên hệ thống*).

2. Chọn đơn vị cung cấp dịch vụ công ➡ Chọn dịch vụ công cần giao dịch.

3. Điền toàn bộ thông tin cần thiết trên biểu mẫu hồ sơ điện tử và đính kèm các tệp bản quét, ảnh/ bản mềm đối với những văn bản, tài liệu đi kèm của hồ sơ.

4. Kiểm tra, hoàn thiện hồ sơ lần cuối ➡ Gửi hồ sơ điện tử.

   ** Đối với trường hợp hồ sơ đầy đủ điều kiện giải quyết và hợp lệ, khách hàng sẽ nhận được thông báo về thời gian giải quyết hồ sơ và ngày hẹn trả kết quả.*

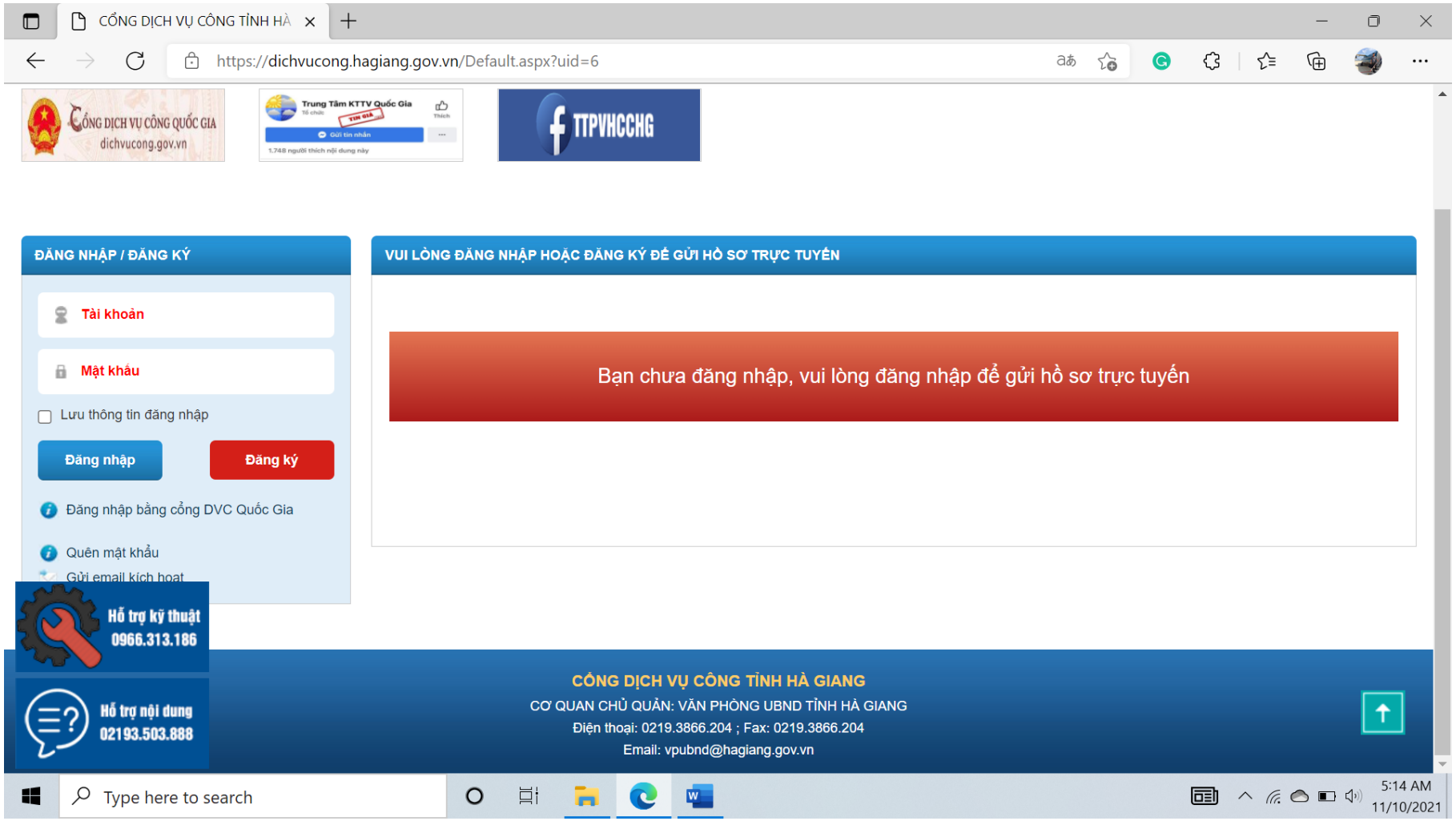
   ** Đối với trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu khác, khách hàng sẽ được hướng dẫn chi tiết để bổ sung và hoàn thiện hồ sơ.*

5. Sau khi thực hiện giao dịch thành công và nhận được thông báo hồ sơ đã được tiếp nhận, khách hàng có thể tra cứu hồ sơ của mình để biết chi tiết quá trình giải quyết tại mục "*Tra cứu hồ sơ*".

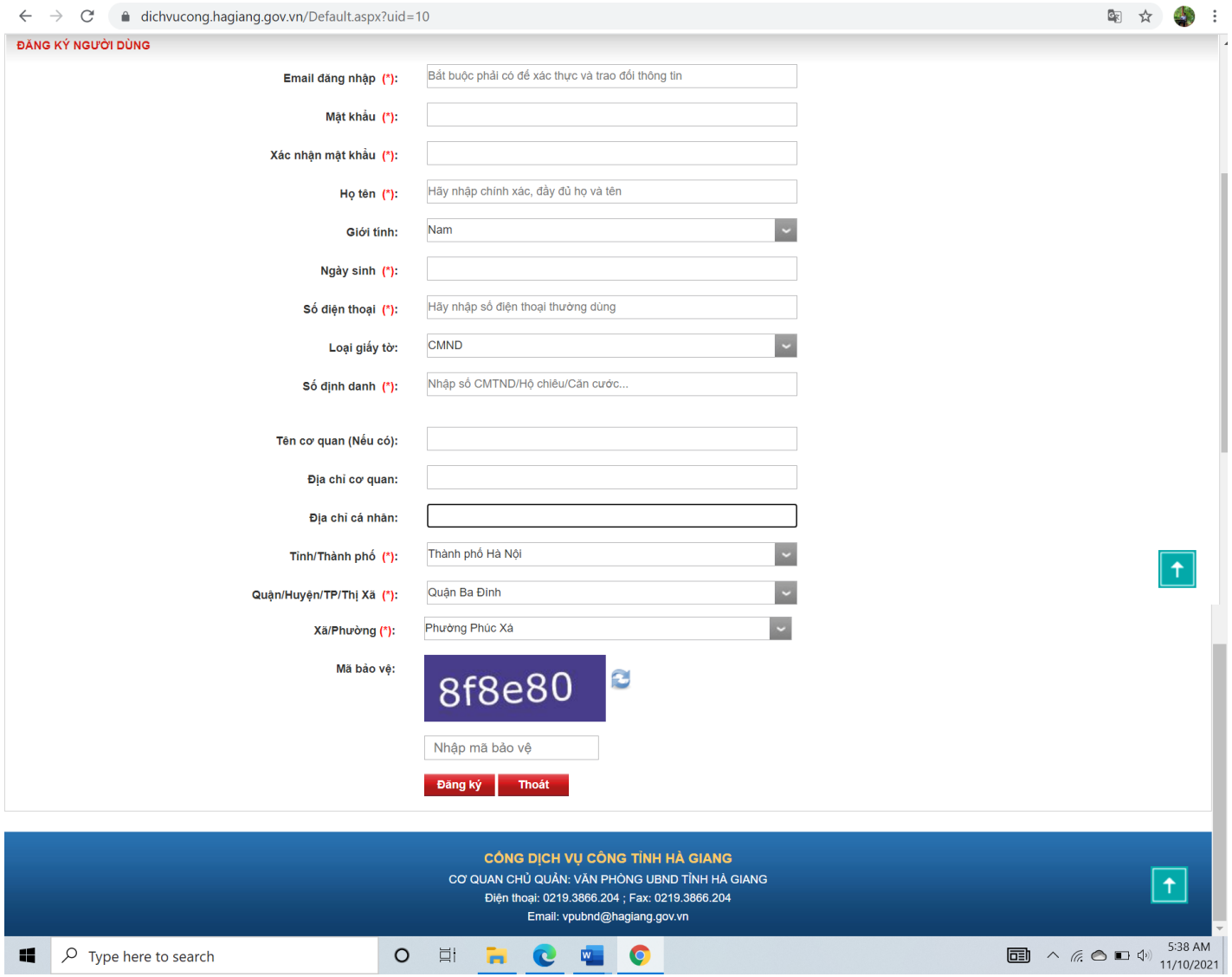
6. Hồ sơ sau khi được giải quyết xong, hệ thống sẽ gửi thông báo đến khách hàng qua Email hoặc tin nhắn. Khách hàng đến Trung tâm hành chính công nhận kết quả/ Kết quả sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ đăng ký của khách hàng(*các chi phí gửi kết quả sẽ do bưu điện hoặc cơ quan giải quyết quy định*).

Xem hướng dẫn chi tiết tại đây

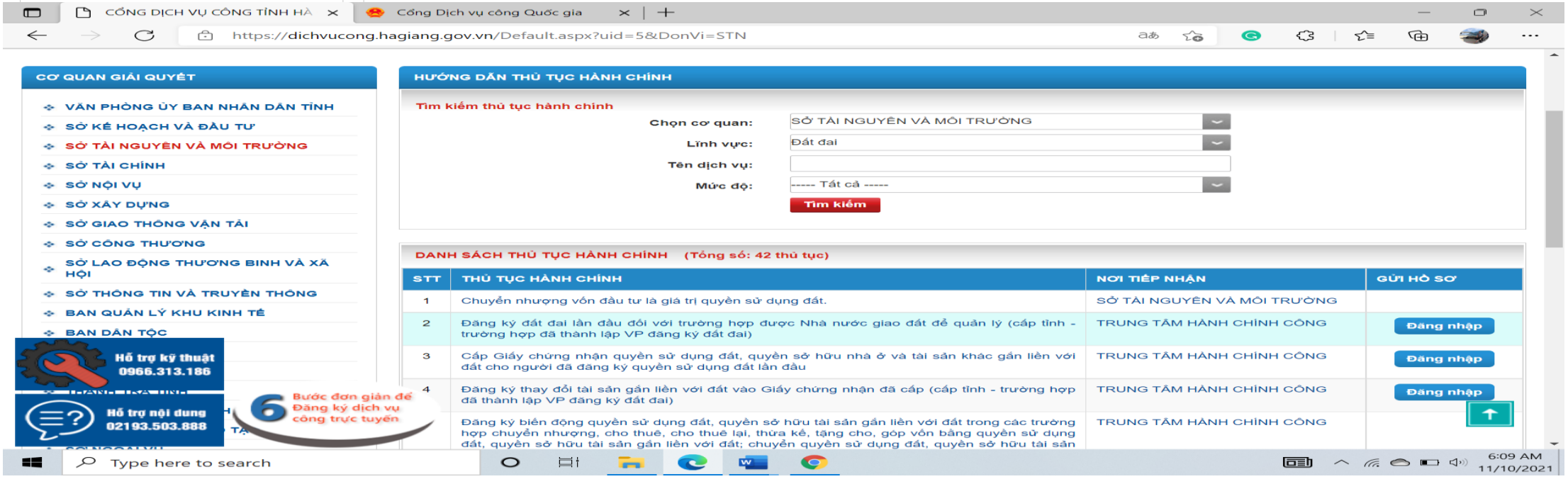
Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Giang hiện nay



Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Giang hiện nay



Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Giang hiện nay



Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Giang hiện nay

- BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ
- BAN DÂN TỘC
- SỞ TƯ PHÁP
- CÔNG AN TỈNH
- THANH TRA TỈNH
- BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH
- SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
- SỞ NGOẠI VỤ
- SỞ Y TẾ
- SỞ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
- SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
- SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
- UBND THÀNH PHỐ HÀ GIANG
- UBND HUYỆN XÍN MẦN

3. Trình tự thực hiện:

3.1	***Gửi (nộp) hồ sơ TTHC***

Người đề nghị cấp giấy chứng nhận (khách hàng) nộp hồ sơ đến Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai.

Cách thức thực hiện: Nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ BCCI hoặc qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

Địa điểm gửi hồ sơ: Trực tiếp hoặc qua dịch vụ BCCI: tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện hoặc qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 tại địa chỉ (http://dichvucong.hagiang.gov.vn).

Thành phần hồ sơ:

STT	Tên thành phần hồ sơ	Mẫu thành phần hồ sơ	Tiêu chuẩn	Số lượng
(1) Chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất là cây lâu năm:				
1	Đơn đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo Mẫu số 04/ĐK		Bản chính văn bản giấy hoặc bản điện tử được ký số	01

Cổng dịch vụ công tỉnh Hà Giang hiện nay

Thành phần hồ sơ (3) Chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất

STT	Tên thành phần	B.Chính	B.Sao	B.PhoTo	Biểu mẫu
1	Đơn đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo Mẫu số 04/ĐK Bắt buộc	1	0	0	Tải file
2	- Giấy tờ về sở hữu công trình xây dựng do cơ quan có thẩm quyền cấp qua các thời kỳ, trừ trường hợp Nhà nước đã quản lý, bố trí sử dụng; Bắt buộc	0	1	0	
3	- Giấy tờ mua bán hoặc tặng cho hoặc thừa kế công trình xây dựng theo quy định của pháp luật đã được công chứng hoặc chứng thực theo quy định; Bắt buộc	0	1	0	
4	- Giấy tờ của Toà án nhân dân hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết được quyền sở hữu công trình xây dựng đã có hiệu lực pháp luật; Bắt buộc	0	1	0	
5	- Trường hợp người đề nghị chứng nhận quyền sở hữu công trình xây dựng có một trong những giấy tờ quy định tại các Điểm a, b, c và d Khoản này mà trên giấy tờ đó ghi tên người khác thì phải có một trong các giấy tờ mua bán, tặng cho, đổi, thừa kế công trình xây dựng trước ngày 01 tháng 7 năm 2004 có chữ ký của các bên có liên quan và được Ủy ban nhân dân từ cấp xã trở lên xác nhận; trường hợp mua, nhận tặng cho, đổi, nhận thừa kế công trình xây dựng trước ngày 01 tháng 7 năm 2004 mà không có giấy tờ về việc đã mua bán, nhận tặng cho, đổi, nhận thừa kế có chữ ký của các bên có liên quan thì phải được Ủy ban nhân dân cấp xã xác nhận vào đơn đề nghị cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất về thời	0	1	0	

Hỗ trợ kỹ thuật
0966.313.186

Hỗ trợ nội dung
02193.503.888

6 Bước đơn giản để Đăng ký dịch vụ công trực tuyến

Ảnh: Khảo sát tại tỉnh Gia Lai

NHỮNG PHÁT HIỆN NGHIÊN CỨU CHÍNH Ở GIA LAI

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến cấp mới, cấp đổi GCNQSDĐ trên môi trường điện tử

Thách thức thực hiện ở cấp độ 3, cấp độ 4

- Tỉnh chưa triển khai DVCTT đối với loại thủ tục này
- Chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin đất đai chính xác (vẫn dùng hệ thống cũ có nhiều sai sót, dẫn tới cấp quyền sử dụng đất chồng lấn, gây ra nhiều tranh chấp đất đai; **15 /23 xã**, phường, thị trấn thực hiện đo đạc lại **nhưng chưa có dữ liệu**; 5 đơn vị đo đạc đất đai theo 5 kiểu khác nhau)
- Yêu cầu phải có trích lục hoặc trích đo đất đai;
- Yêu cầu cấp xã thực hiện tham vấn cộng đồng (họp dân) về quyền sử dụng thửa đất đang yêu cầu cấp giấy CNQSD đất lần đầu

Cơ hội

- Gia Lai đã có nhiều năm triển khai cổng dịch vụ công trực tuyến, nhiều dịch vụ công đã được cung cấp ở cấp độ 3, 4
- Nghiên cứu và thực hiện giảm thiểu các thủ tục có thể liên thông với cơ sở dữ liệu công dân nhằm cắt giảm yêu cầu nộp các giấy tờ như bản photocopy CMTND, CCCD và Sổ Hộ khẩu

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến cấp mới, cấp đổi GCNQSDĐ trên môi trường điện tử

Thách thức thực hiện ở cấp độ 3, cấp độ 4

- Yêu cầu trình giấy tờ gốc có liên quan, CCCD, Sổ hộ khẩu
- Quá nhiều loại biểu mẫu ; Chưa kết nối thanh toán trực tuyến
- Quyền sử dụng đất gắn với quyền tài sản nên người dân không an tâm khi gửi qua bưu điện bản gốc để đối chiếu
- Không phải mọi người dân đều có thể tiếp cận và có đủ phương tiện kết nối Internet cũng như đọc hiểu hướng dẫn để khai thông tin
- Năng lực và tính chuyên nghiệp của CBCC còn nhiều hạn chế

Cơ hội

- Thách thức mới từ quá trình triển khai dịch vụ công trực tiếp trong bối cảnh đại dịch Covid đã tạo ra sức ép làm thay đổi thói quen, tâm lý của người dân và hệ thống cơ quan công quyền hướng đến triển khai dịch vụ công trực tuyến
- Nhiều người dân có khả năng tiếp cận, sử dụng và có công cụ điện tử kết nói Internet

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Thách thức

- Điều kiện hạ tầng CNTT chưa sẵn sàng làm ở cấp độ 4
- Phần mềm quản lý khai sinh và phần mềm cấp mã định danh cá nhân chưa đồng bộ, dẫn tới chậm trễ trong cấp mã định danh cá nhân để in vào giấy khai sinh
- Ở xã nghèo, vùng sâu, vùng xa, điều kiện đường xá, học hành, khác biệt ngôn ngữ, điều kiện địa hình - **rào cản** chính người dân gặp phải khi đi làm thủ tục hành chính trực tiếp

Cơ hội

- Với những xã nơi người dân phải đi khá xa trong điều kiện đường xá chưa thuận lợi, dịch vụ điện tử được xem là tốt hơn.
- Trình độ học vấn của công chức cấp xã không kém
- Khả năng liên thông giữa phần mềm ngành tư pháp với phần mềm làm và chuyển giấy chứng sinh của ngành y tế (trạm y tế, bệnh viện tuyến huyện) theo mã định danh cá nhân của cha, mẹ, người đỡ đầu

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Thách thức

- Nhiều người dân không biết tiếng Việt, nên khi làm thủ tục cần công chức cấp xã viết hộ, chưa tự làm thủ tục tại nhà được
- Không phải mọi người dân đều có thể tiếp cận và có đủ phương tiện kết nối Internet cũng như đọc hiểu hướng dẫn để khai thông tin
- Năng lực và tính chuyên nghiệp CBCC còn hạn chế

Cơ hội

- Ngành bảo hiểm xã hội có nhiều kinh nghiệm trong thiết kế và vận hành phần mềm cấp bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi
- Gia Lai có nhiều năm kinh nghiệm triển khai dịch vụ công trực tuyến

Phát hiện từ trao đổi với một số người dùng dịch vụ hành chính công

Thách thức:

- 8/15 người dân (người dùng) được hỏi cho biết họ “không biết” hoặc “không nghe” đến cổng DVCTT của tỉnh
- Điều kiện tiếp cận DVCTT của đồng bào dân tộc thiểu số kém hơn nhiều so với đồng bào Kinh
- Trình độ học vấn của người dân vùng sâu, xa

Cơ hội:

- Giới thiệu về cổng DVCTT tới người dân qua nhiều kênh, nhất là các video clips, bản tin trên loa đài phát thanh có sử dụng ngôn ngữ của đồng bào và các cuộc họp thôn, bản, tổ dân phố
- Thiết kế trang dịch vụ hành chính công theo hướng lấy người dùng là trung tâm: đơn giản, tiện lợi, dùng được trên điện thoại di động

Phát hiện từ trao đổi với một số người dùng dịch vụ hành chính công

Thách thức

- Rất ít người dùng: Ngay ở thành phố, tỉ lệ người dùng DVCTT rất thấp
- Người dân muốn tới tận nơi, gặp đúng người, đúng việc để cảm thấy an tâm, không lo thất lạc hồ sơ, giấy tờ
- Người đã làm thủ tục cho rằng giấy tờ liên quan đến đất đai gắn liền với tài sản, nên chọn đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện để làm cho đảm bảo

Cơ hội

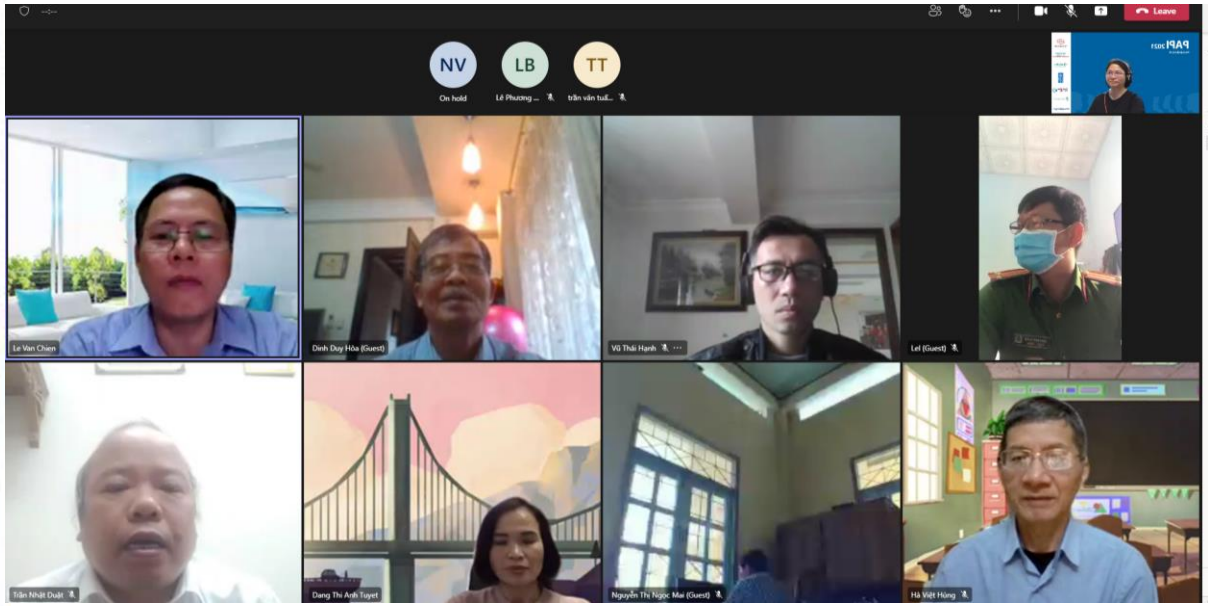
- Chia sẻ thông tin ở hình thức mô hình hóa trên 1 trang tin và hướng dẫn sử dụng dễ hiểu và niêm yết tại nhà sinh hoạt cộng đồng, nhà văn hóa (nơi dễ thấy, dễ đọc)
- Áp dụng mô hình một cửa truyền thống (đến bộ phận ‘một cửa’ và qua trực tuyến) ở đô thị
- Sự chỉ đạo quyết liệt hơn từ phía chính quyền trung ương trong việc triển khai DVCTT

Đề xuất giải pháp với tỉnh Gia Lai

- Tếp tục đẩy mạnh thể chế hóa quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước về triển khai các DVCTT
- Tỉnh cần đưa ra lộ trình theo từng giai đoạn, từng bước cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.
- Tiếp tục triển khai cung cấp song song các dịch vụ công dưới dạng trực tiếp và trực tuyến
- Đầu tư nguồn lực bao gồm các nguồn lực vật chất và nguồn nhân lực cho việc triển khai DVCTT
- Cải thiện và nâng cấp DVCTT hiện có theo hướng đơn giản, thuận tiện dễ tiếp cận và dễ sử dụng đối với mọi người dân nhưng vẫn đảm bảo yếu tố an toàn, bảo mật thông tin
- Cung cấp địa chỉ email và số điện thoại đầu mối liên hệ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tương ứng với mỗi DVCTT trên các trang cung ứng dịch vụ để người dân liên hệ khi cần tạo niềm tin, sự an tâm của người dân đối với việc thực hiện DVCTT.

Đề xuất giải pháp với tỉnh Gia Lai

- Đính kèm các mẫu đơn, tờ khai, các biểu mẫu hồ sơ, mẫu kết quả và nội dung hướng dẫn điền hồ sơ, biểu mẫu trên trang để người dân dễ làm đễ thực hiện trong quá trình khai thông tin, điền biểu mẫu.
- Cần tăng cường truyền thông và quảng bá hiệu quả, lợi ích cũng như các bước thực hiện DVCTT
- Tại các đầu mối tiếp nhận hô sơ trực tiếp cần bố trí đội ngũ để hướng dẫn người dân làm thủ tục trực tuyến lần đầu, khuyến khích họ làm trực tuyến những lần nộp hô sơ tiếp theo
- Tại các thôn bản vùng sâu vùng xa, nơi có điều kiện kinh tế khó khăn, người dân khó hoặc không có công cụ để tiếp cận với mạng lưới Intrernet cần hỗ trợ công nghệ như: máy tính kết nối intrenet,
- Thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân để cải tiến, nâng cao chất lượng DVCTT



Ảnh: Khảo sát tại Trà Vinh

NHỮNG PHÁT HIỆN NGHIÊN CỨU CHÍNH Ở TRÀ VINH

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên môi trường điện tử

Thách thức thực hiện ở cấp độ 3, cấp độ 4

- Hồ sơ làm thủ tục cấp giấy CNQSD đất hiện còn nhiều loại giấy tờ gốc thủ tục liên quan đến: xác minh thực địa, kiểm tra hiện trạng, nộp bản gốc giấy chứng nhận, xác nhận vào giấy chứng nhận đã cấp,... gây nhiều khó khăn cho người dân trong quá trình tiếp cận DVCTT.
- Yêu cầu phải có trích lục hoặc trích đo đất đai; Yêu cầu (họp dân) cho ý kiến đối với cấp giấy CNQSD đất lần đầu.
- Phần mềm giải quyết thủ tục đất đai còn phát sinh nhiều lỗi, thường xuyên phải bảo trì, chưa kết nối thanh toán trực tuyến

Cơ hội

- Giảm được nhiều giấy tờ, thời gian đi lại của người dân lên "một cửa" nộp thủ tục
- Các địa phương đã có bản đồ sử dụng đất, thực hiện công khai bản đồ cập nhật dữ liệu đất đai

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên môi trường điện tử

Thách thức thực hiện ở cấp độ 3, cấp độ 4

- Giấy tờ đất đai rất quan trọng, dân muốn làm trực tiếp dùng giấy tờ để đối chiếu, nộp bản công chứng xong dân cầm giấy tờ gốc về nhà cất giữ.
- Hiện đa số các xã đã cấp xong sổ đỏ cho dân. Nếu có thì thủ tục tách thửa, thừa kế đất cũng không nhiều. Hàng năm xã nhận được ít đề nghị làm thủ tục đất đai.
- Xác định diện tích đất ở trong các thửa đất nông nghiệp (một số hộ có lán trông ruộng nương ở nhiều thửa đất)
- Đạo đức và tính chuyên nghiệp của công chức địa chính

Cơ hội

- Phần mềm giải quyết thủ tục đất đai đã được trang bị ở cấp Huyện, xã.
- Cán bộ địa chính đã được tập huấn kỹ năng sử dụng phần mềm, học hỏi kinh nghiệm ở một số địa phương khác

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Thách thức

- Cơ sở hạ tầng chưa phát triển (sóng yếu), không ổn định; nhiều trường hợp làm trực tuyến mất nhiều thời gian hơn so với làm trực tiếp
- Phần mềm tiếp nhận và giải quyết TTHC chưa thống nhất từ cấp huyện, xã, khó sử dụng.
- Yêu cầu trình giấy tờ gốc có liên quan như căn cước công dân và sổ hộ khẩu, giấy kết hôn, giấy chứng sinh…

Cơ hội

- Người dưới 14 tuổi đã được cập nhật trên hệ thống dữ liệu công dân.
- Đã liên thông giữa phần mềm Bộ tư pháp và BHXH với các thao tác sử dụng đơn giản.
- Người trẻ tuổi trong gia đình dùng thông thạo tra cứu Internet có thể giúp đỡ khi cần.

Phát hiện từ trao đổi, thảo luận về dịch vụ hành chính trực tuyến đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Thách thức

- Một số người dân vẫn chưa có điện thoại thông minh
- Người dân sống gần xã, địa hình đi lại cũng dễ dàng.
- Người dân thấy chưa tiết kiệm chi phí thời gian đi lại

Cơ hội

- Người dân không muốn đi lại nhiều lần và cảm thấy muốn giải quyết thủ tục nhanh gọn.
- Cán bộ, công chức xã có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao, khả năng tiếp cận CNTT khá tốt.
- Cán bộ, công chức xã nhiệt tình, tâm huyết, có trách nhiệm

Phát hiện từ trao đổi với một số người dùng dịch vụ hành chính công

Thách thức

- Người dân ít khi xem thủ tục qua mạng trước khi đến bộ phận 1 cửa làm thủ tục hành chính. 12 người dân được hỏi thì có 5 người có xem thủ tục qua mạng nhưng chỉ xem cho biết chứ không làm.
- Điều kiện sử dụng thiết bị công nghệ thông tin của người dân đặc biệt là khu vực nông thôn còn rất nhiều hạn chế do trình độ học vấn của người dân ở vùng sâu, vùng xa.
- Thói quen sử dụng hồ sơ giấy; một số khác có tâm lý không yên tâm về tính bảo mật khi giấy tờ gửi qua đường bưu điện.

Cơ hội

- Người dân ý thức được nhờ DVCTT mà người dân, doanh nghiệp hạn chế đi lại, hạn chế đến nơi đông người, chỉ cần có smartphone hoặc máy tính có kết nối mạng là có thể giải quyết được công việc.
- Chính phủ, Tỉnh quan tâm đến dịch vụ công trực tuyến theo hướng: đơn giản, tiện lợi cho người dân.

Phát hiện từ trao đổi với một số người dùng dịch vụ hành chính công

Thách thức

- Một bộ phận người dân chưa biết sử dụng CNTT, nếu có thì cũng chỉ biết sơ bộ nên e ngại sử dụng dịch vụ công trực tuyến, có thói quen muốn đến trực tiếp các cơ quan hành chính làm thủ tục cho yên tâm
- Tâm lý phiền hà và đến cơ quan tiếp nhận nộp hồ sơ trực tiếp do lo ngại về mất an toàn thông tin, chưa quen với các thao tác khi sử dụng DVCTT
- Người dân cho rằng khi đến bộ phận 1 cửa huyện Cầu Ngang làm thủ tục thấy thuận tiện, xếp theo thứ tự, cán bộ làm cũng nhiệt tình, cái gì chưa biết nếu cần thì hỏi cán bộ giải thích

Cơ hội

- Internet đã về các gia đình, ấp
- Tỷ lệ lao động ở xã qua đào tạo nghề khá cao (trên 60%)
- Bưu điện đã hoạt động tốt, dịch vụ Bưu chính công ích xã đã cung cấp kịp thời, đến tận tay người dân.

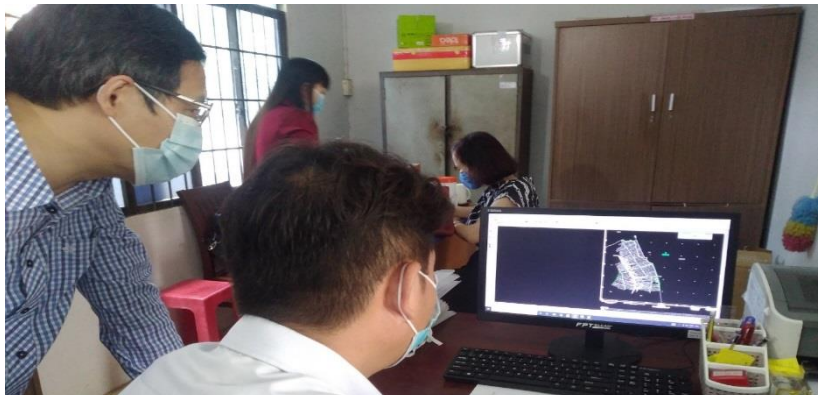
Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát

Thách thức

- Nhiều xã chưa đủ điều kiện về trang thiết bị để làm việc trên môi trường mạng để cung cấp DVCTT mức độ 4 cách thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Quá trình vận hành hệ thống DVCTT còn chậm, thường bị gián đoạn phần mềm đang sử dụng còn hay bị lỗi, chưa đồng bộ và chưa liên thông tốt với nhau.
- Cổng dịch vụ công trực tuyến chưa tiện dùng trên điện thoại di động.

Cơ hội

- DVCTT giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc nộp hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân; tránh được tệ nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ công quyền; tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính.
- Người dân vẫn muốn khai trực tuyến đối với những thủ tục đơn giản như: xin cấp giấy khai sinh, giấy đăng ký tạm trú, tạm vắng, giấy chứng tử… .



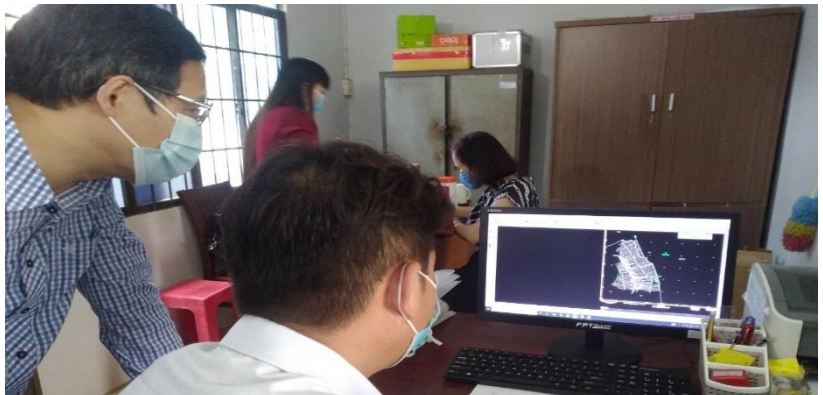
Phát hiện từ quan sát tại địa bàn khảo sát

Thách thức

- Lãnh đạo địa phương quyết tâm chưa cao đối với thực hiện nhiệm vụ cung cấp DVCTT, chưa có mô hình sáng tạo riêng, còn chờ chủ trương, hướng dẫn của cấp trên
- Chưa thống nhất dùng chung một phần mềm trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến gây khó khăn cho công chức tiếp nhận hồ sơ cung cấp DVCTT.

Cơ hội

- Bố trí lực lượng (đoàn thanh niên, cán bộ thôn) trực, hỗ trợ người dân tra cứu trên mạng và nộp hồ sơ DVCTT
- Công tác tuyên truyền được thực hiện đa dạng như: Qua đài truyền thanh xã, đài truyền thanh các khu dân cư; lồng ghép ở các hội nghị UBND xã, Chi bộ và ở hội nghị các khu dân cư để đông đảo người dân tiếp cận DVCTT.



Đề xuất giải pháp với tỉnh Trà Vinh

- **Đối với cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất của công dân**

  1. Xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai, hệ thống bản đồ địa chính số, thống nhất và dung chung một phần mềm trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính cho tất cả TTHC cấp huyện, xã.

  2. Thực hiện mô hình dịch vụ Bưu chính công ích tại các điểm văn hóa xã để chuyển kịp thời kết quả tới tận tay người dân.

  3. Đào tạo, bồi dưỡng năng lực sử dụng phần mềm về quản lý đất đai, quản lý cơ sở dữ liệu đất đai, hệ thống bản đồ địa chính số đưa vào ứng dụng CNTT cho công chức cấp huyện, cấp xã

  4. Xây dựng lộ trình đến năm 2025 đưa DVCTT liên quan tới cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất của công dân vào sử dụng

Đề xuất giải pháp với tỉnh Trà Vinh

- **Đối với cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất của công dân**

5. Công bố kịp thời, đầy đủ các DVCTT và đẩy mạnh vận hành mức độ 4, áp dụng mô hình dịch vụ công lưu động với sự hỗ trợ của thành viên Đoàn thanh niên cơ sở.

6. Làm tờ rơi, bảng, videoclip hướng dẫn dễ hiểu, dễ nhớ các bước thực hiện DVCTT liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất của công dân

7. Cần có tổng kết, đánh giá khen thưởng một số địa phương làm tốt thủ tục liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất trên cổng DVCTT theo đánh giá tỷ lệ hoàn thành

8. Tặng quà, giảm phí từ 10 đến 20% cho người dân khi họ làm thủ tục trực tuyến liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất để người dân cảm thấy có lợi ích thiết thực khi họ làm trên cổng DVCTT

Đề xuất giải pháp với tỉnh Trà Vinh

- **Đối với dịch vụ hành chính ‘3 trong 1’ về đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi**

1. Cần có hướng dẫn dễ hiểu, dễ nhớ trên cổng DVCTT để người dân theo dễ dàng nhất, tận dụng triệt để mã số định danh cá nhân trong khai báo liên thông để bỏ giấy tờ không cần thiết.

2. Cần đưa ra lộ trình theo từng giai đoạn cho từng loại thủ tục hành chính theo mức độ sử dụng ở địa phương. Ví dụ: yêu cầu các UBND xã, phường, thị trấn thực hiện hồ sơ trực tuyến “3 trong 1” hàng quý tối thiểu từ 20% trong năm 2022, và tăng dần trong các năm tiếp theo.

3. Cần làm thí điểm ở 3 xã/phường, trong đó 1 xã vùng 3 đặc biệt khó khăn và 1 xã nông thôn mới và 1 thị trấn có điều kiện thuận lợi hơn. Sau đó tổng kết rút kinh nghiệm và triển khai rộng rãi.

4. Chính quyền cấp xã phát huy tính chủ động sáng tạo áp dụng cách làm mới trong việc triển khai DVCTT, thay vì chờ cấp trên hướng dẫn rồi mới triển khai thực hiện.

Đề xuất giải pháp với tỉnh Trà Vinh

- **Đối với dịch vụ hành chính ‘3 trong 1’ về đăng ký khai sinh, cấp mã định danh cá nhân/đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi**

5. Cần có lộ trình để phục vụ song hành. VD: Thay vì 6 ngày trong tuần phục vụ trực tiếp như hiện nay, Bộ phận “một cửa” sẽ phục vụ trực tiếp 3 ngày trong tuần và phục vụ trực tuyến thường xuyên, và hệ thống tiếp nhận hồ sơ 24/7 để người dân cảm thấy tiện ích hơn về thời gian khai trực tuyến so với khai trực tiếp.

6. Cần có biện pháp tuyên truyền rộng rãi về tiện ích của việc làm thủ tục “3 trong 1” trên cổng DVCTT để người dân thấy tiện ích qua nhiều kênh như đài truyền thanh xã, đài truyền thanh các khu dân cư; lồng ghép ở các hội nghị khu dân cư.

7. Cần có tổng kết, đánh giá khen thưởng một số địa phương làm tốt thủ tục “3 trong 1” trên cổng DVCTT theo đánh giá tỷ lệ hoàn thành. Tặng quà, giảm phí từ 10 đến 20% cho người dân khi họ làm thủ tục trực tuyến để người dân cảm thấy có lợi ích thiết thực khi họ làm trên cổng DVCTT.

8. Huy động cán bộ Đoàn Thanh niên tham gia hỗ trợ người dùng ở Bộ phận một cửa cấp xã và dịch vụ lưu động đến thôn, bản vùng sâu, vùng xa, vùng chưa phủ sóng Internet, 3G, 4G, vùng lân cận khu vực phá sóng Internet.

Ảnh minh hoạ: Khảo sát tại văn phòng 1 cửa tỉnh Trà Vinh

ĐỀ XUẤT VỚI CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG VỀ CHÍNH SÁCH

Kiến nghị đối với cấp hoạch định chính sách

- Sửa đổi các điều khoản liên quan trong Luật Lưu trữ, Luật Đất đai, Luật Hộ tịch và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để tạo điều kiện hoàn tất và giải quyết thủ tục về hồ sơ, giấy tờ, biểu mẫu khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho cả người dân và cơ quan hành chính nhà nước;
- Thủ tục hành chính phần lớn do TW ban hành, vì vậy các cơ quan TW có trách nhiệm trước hết là tái cấu trúc quy trình các TTHC để đưa vào triển khai DVCTT, sau đó hướng dẫn để chính quyền địa phương thực hiện. Cần ưu tiên đưa vào thực hiện ngay các DVCTT liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân. Hết sức tránh đưa một lúc quá nhiều DVCTT chưa cần thiết gây khó khăn cho địa phương trong triển khai.
- Từ nay đến ít nhất 2025, khuyến khích chính quyền địa phương đa dạng hóa và đồng thời áp dụng nhiều hình thức thực hiện cấp giấy CNQSD đất; giấy khai sinh, đăng ký thường trú và thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6, như dịch vụ công (DVC) trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, DVC trực tiếp qua hình thức lưu động, DVC trực tiếp qua dịch vụ bưu chính công ích, DVC trực tuyến, DVC trực tuyến qua hình thức lưu động…

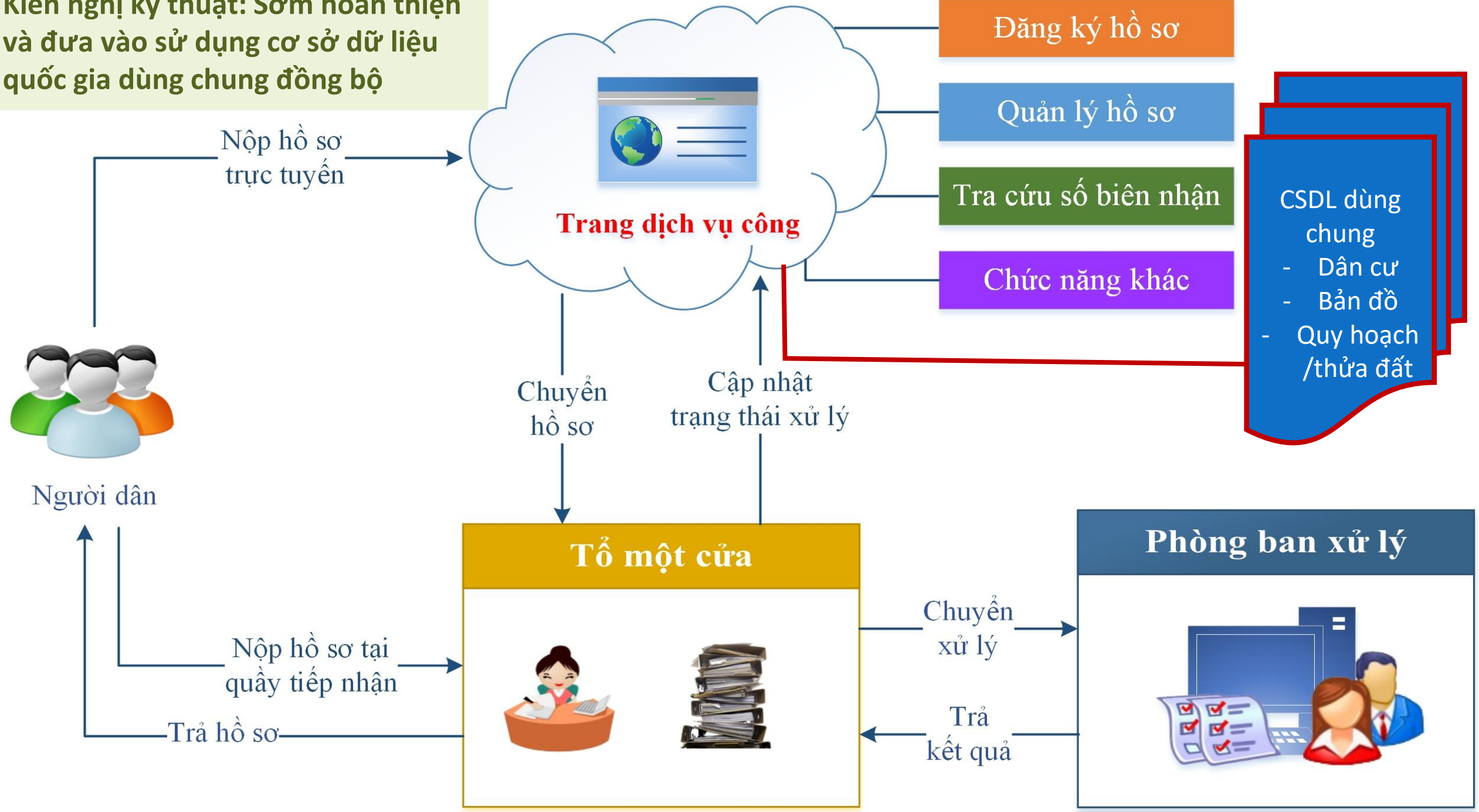
Kiến nghị đối với cấp hoạch định chính sách

- Yêu cầu các ngành có liên quan tới từng nhóm dịch vụ hành chính xây dựng phần mềm đồng bộ dùng chung hoặc hoặc nền tảng dùng chung, lấy mã số định danh cá nhân làm gốc hồ sơ người dùng; lấy chữ ký điện tử gắn với mã định danh cá nhân của công chức ở vai trò chịu trách nhiệm chính làm cơ sở xác tín phê duyệt hồ sơ (chứng thực điện tử).
- Yêu cầu chính quyền các cấp xây dựng hướng dẫn chi tiết về trình tự thủ tục thực hiện từng loại dịch vụ hành chính công nói trên và phổ biến tới người dùng qua đoàn Thanh niên, trưởng thôn, tổ trưởng khu phố, già làng, trưởng bản nhằm hỗ trợ người dân, đặc biệt là đồng bào thiểu số chưa thông thạo tiếng Việt, làm quen dần với dịch vụ công trực tuyến.

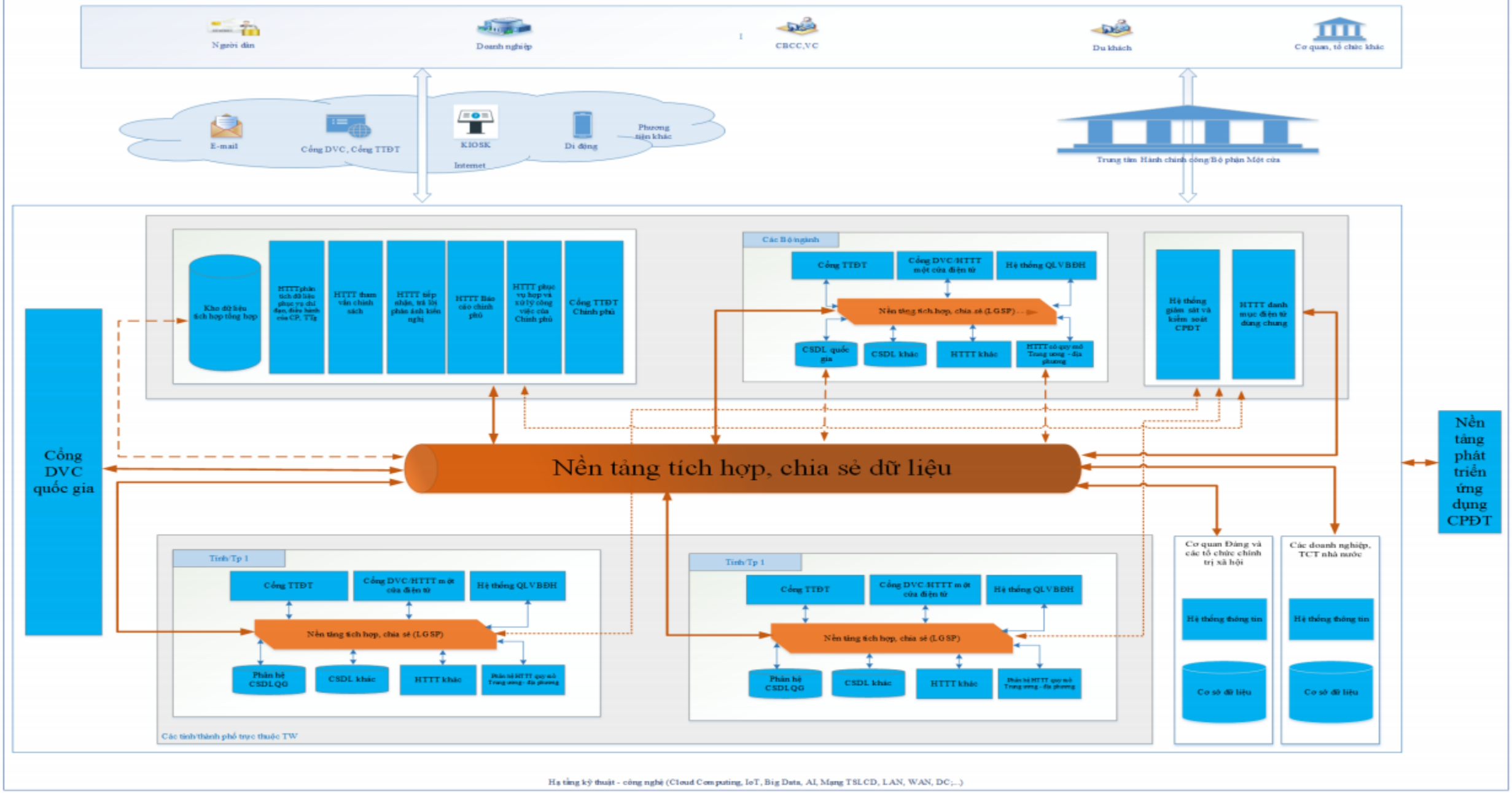
Ảnh minh hoạ: Khảo sát tại văn phòng 1 cửa tỉnh Trà Vinh

ĐỀ XUẤT Ở PHƯƠNG DIỆN KỸ THUẬT

Kiến nghị kỹ thuật: Sớm hoàn thiện và đưa vào sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia dùng chung đồng bộ

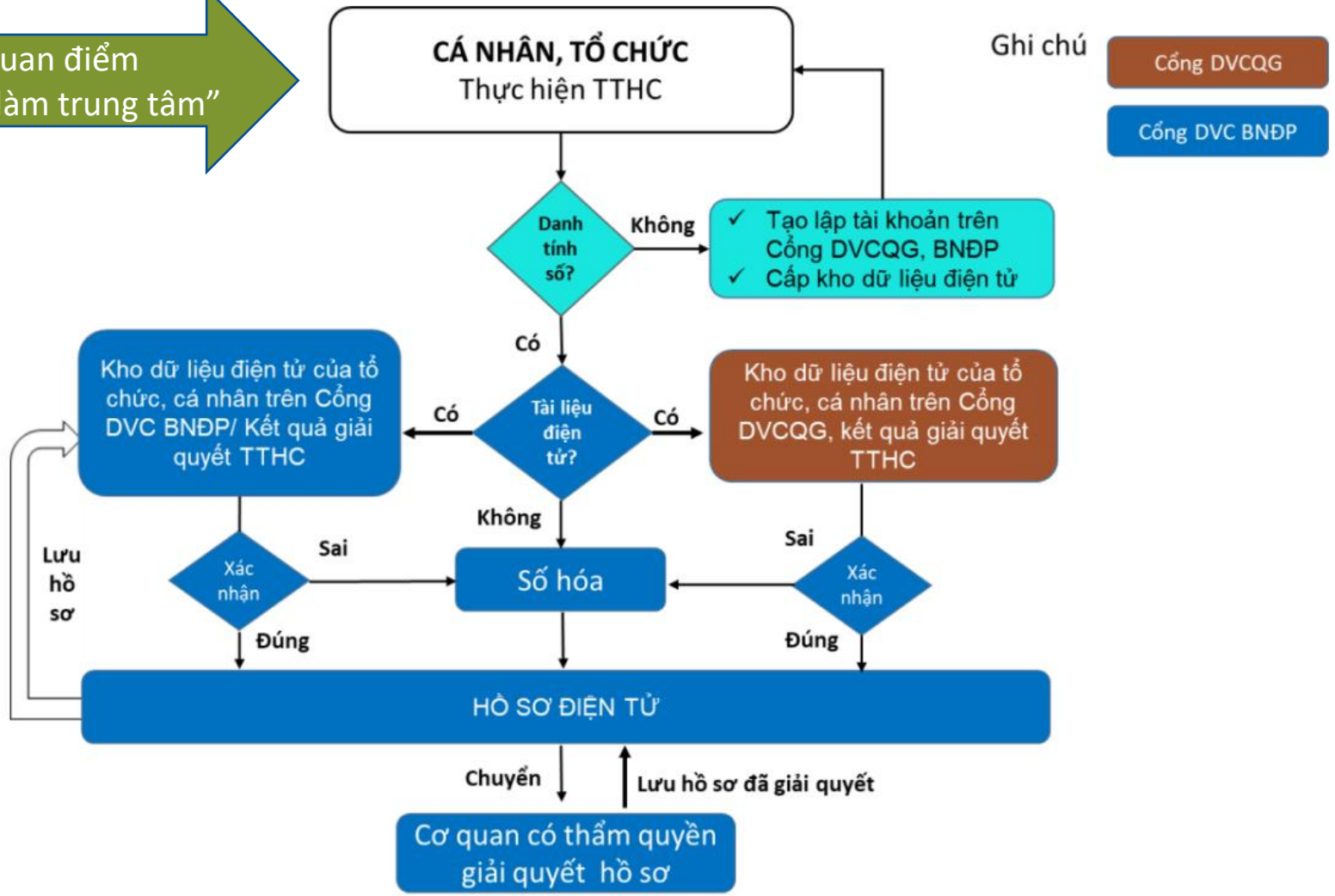


Kiến nghị kỹ thuật: Sớm tái cấu trúc quy trình và đưa vào sử dụng nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu



Kiến nghị kỹ thuật: Sớm đưa vào triển khai thực hiện thiết lập mã định danh số cho các đối tượng người dùng, lấy người dùng làm trung tâm

Vận dụng quan điểm
"lấy người dùng làm trung tâm"



http://thutuchanhchinh.vn/noidung/vanban/Lists/VanBanDieuHanh/Attachments/101/2.%20TL%20huong%20dan.20.4pm.pdf

Tổng quan

Ngày 06/1/2022, Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án

- 7 quan điểm chỉ đạo
- Mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể
- 5 nhóm nhiệm vụ, giải pháp
- 25 thủ tục hành chính thiết yếu ưu tiên, tích hợp chia sẻ dữ liệu dân cư
- 52 nhiệm vụ cụ thể với phân công trách nhiệm

7 Quan điểm

- Hệ thống chính trị, người đứng đầu các đơn vị; hành động đồng bộ
- Dữ liệu dân cư là tài nguyên, quản lý tập trung, thống nhất, được chia sẻ; là cơ sở để chuyển đổi số
- Dữ liệu dân cư là gốc, các dữ liệu khác liên quan phải căn cứ dữ liệu gốc này để bảo đảm tiết kiệm, tránh lãng phí
- Người dân và doanh nghiệp là trung tâm của chuyển đổi số; chỉ phải cung cấp giấy tờ một lần
- Dữ liệu dân cư phải được khai thác hiệu quả, sử dụng hiệu quả
- Việc kết nối, khai thác, tích hợp gắn liền với yêu cầu về bảo mật, an toàn thông tin
- Khai thác, ứng dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư có ý nghĩa quan trọng

25 thủ tục hành chính thiết yếu ưu tiên

1. Xác nhận số CMND
2. Cấp lại, cấp đổi căn CCCD
3. Đăng ký thường trú
4. Đăng ký tạm trú
5. Khai báo tạm vắng
6. Thông báo lưu trú
7. Đăng ký, cấp biển số mô tô, xe gắn máy
8. Thu tiền nộp phạt xử lý vi phạm hành chính giao thông đường bộ (phạt nguội)
9. Đăng ký khai sinh
10. Đang ký khai tử
11. Đăng ký kết hôn
12. Cấp lại, sửa đổi, bổ sung hộ chiếu phổ thông
13. Làm con dấu mới và chứng nhận đăng ký con dấu
14. Làm con dấu thu nhỏ, dấu nổi, dấu xi
15. Liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho người dưới 16 tuổi
16. Liên thông đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai tang phí
17. Tích hợp mức giảm trừ đóng trong gia hạn thẻ bảo hiểm ý tế theo hộ gia đình
18. Đăng ký thuế lần đầu, đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế đối với với nộp thuế là hộ gia đình, cá nhân
19. Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về cấp giấy chứng nhận
20. Cấp đổi, cấp lại giấy phép lái xe
21. Đăng ký dự thi tốt nghiệp THPT quốc gia và xét tuyển đại học, cao đẳng
22. Cấp phiếu lý lịch tư pháp
23. Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp
24. Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (thí điểm)
25. Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện (thí điểm)

Mục tiêu

- Mục tiêu: Ứng dụng CSDL quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử, thẻ căn cước công dân gắn chip điện tử trong công cuộc chuyển đổi số quốc gia

Nhiệm vụ năm 2022 (Tháng 1, Tháng 2, Tháng 3)

- Kết nối CSDL quốc gia về dân cư với các cơ sở sở dữ liệu đã có:
  - Bảo hiểm xã hội Việt Nam (22/1/2022)
  - CSDL thuế - Tổng cục Thuế (29/1/2022)
  - CSDL trẻ em – Bộ Lao động Thương binh xã hội (15/2/2022)
  - CSDL của Bộ Giáo dục và Đào tạo (20/2/2022)

Nhiệm vụ năm 2022 (Tháng 1, Tháng 2, Tháng 3)

- Hoàn thành mức độ 3, mức độ 4 với 14/25 thủ tục hành chính thiết yếu
  - Xác nhận số CMND
  - Cấp lại, cấp đổi căn CCCD
  - Đăng ký thường trú
  - Đăng ký tạm trú
  - Khai báo tạm vắng
  - Thông báo lưu trú
  - Đăng ký, cấp biển số mô tô, xe gắn máy
  - Thu tiền nộp phạt xử lý vi phạm hành chính giao thông đường bộ (phạt nguội)
  - Đăng ký khai sinh
  - Đang ký khai tử
  - Đăng ký kết hôn
  - Cấp lại, sửa đổi, bổ sung hộ chiếu phổ thông
  - Làm con dấu mới và chứng nhận đăng ký con dấu
  - Làm con dấu thu nhỏ, dấu nổi, dấu xi

Nhiệm vụ năm 2022 (Tháng 5)

- Hoàn thiện mức độ 3, mức độ 4 của 11/25 tủ tục hành chính thiết yếu
  - Liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho người dưới 16 tuổi
  - Liên thông đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai tang phí
  - Tích hợp mức giảm trừ đóng trong gia hạn thẻ bảo hiểm ý tế theo hộ gia đình
  - Đăng ký thuế lần đầu, đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế đối với với nộp thuế là hộ gia đình, cá nhân
  - Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về cấp giấy chứng nhận
  - Cấp đổi, cấp lại giấy phép lái xe
  - Đăgn ký dự thi tốt nghiệp THPT quốc gia và xét tuyển đại học, cao đẳng
  - Cấp phiếu lý lịch tư pháp
  - Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp
  - Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (thí điểm)
  - Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện (thí điểm)

Nhiệm vụ năm 2022 (Tháng 2)

- Hoàn thành hướng dẫn bộ, ngành, địa phương về tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu dân cư giữa CSDL quốc gia về dân cư với Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ xác thực, chia sẻ thông tin công dân
- Nguyên tắc: không yêu cầu khai báo lại các thông tin đã có trong CSDL quốc gia về dân cư

Nhận xét, đánh giá

- Đảng, Nhà nước đã có những chủ trương, quan điểm đúng đắn về sử dụng, khai thác dữ liệu quốc gia về dân cư – gốc của thông tin công dân
- Chưa bàn về các vấn đề liên quan đến thể chế, thay đổi các quy định về sử dụng các dữ liệu điện tử
  - Bản gốc vẫn cần được đối chiếu
  - Xác thực các văn bản (điện tử)
  - Quy trình ứng dụng các xác thực văn bản (điện tử)
- Giải pháp
  - Luật văn thư lưu trữ
  - Luật xác thực văn bản điện tử
  - Kho dữ liệu số về văn bản điện tử - Trung tâm quốc gia; bộ, Ban, ngành

Ambasáid na hÉireann | VIETNAM
Embassy of Ireland | VIETNAM

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!