

## BÁO CÁO

### Thực trạng hoạt động của hệ thống Công nghệ thông tin của tỉnh Đắk Lắk trong giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Công văn số 3820/BTTTT-THH ngày 20/10/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc báo cáo thực trạng hoạt động hệ thống Công nghệ thông tin của các Bộ, ngành, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính, Ủy ban Nhân dân tỉnh Đắk Lắk báo cáo như sau:

#### I. TÌNH HÌNH CHUNG

Hệ thống dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp một cửa điện tử liên thông của tỉnh đã được triển khai tại 34 đơn vị: gồm 19/19 sở, ban, ngành và 15/15 UBND huyện, thị xã, thành phố và 184/184 xã, phường, thị trấn; trên hệ thống đã cung cấp 1.099 thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến mức độ 2 và thực hiện tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế Một Cửa điện tử liên thông; có 466 bộ thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến qua mạng, bao gồm: 434 bộ thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3; có 32 bộ thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 4.

Đã tổ chức hơn 50 lớp tập huấn với số lượng 1.637 cán bộ công chức tham gia tập huấn các nội dung về nghiệp vụ, kỹ năng xử lý, giải quyết hồ sơ trên hệ thống cho cán bộ quản lý, lãnh đạo của các đơn vị triển khai. Tập huấn sử dụng cho cán bộ công chức chuyên môn, nghiệp vụ về nghiệp vụ thụ lý hồ sơ tại các Bộ phận một cửa và cán bộ thụ lý, giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị triển khai. Đã tạo lập, phân quyền cho hơn 1.650 tài khoản người dùng trên hệ thống và hiện có hơn 1.600 cán bộ công chức thường xuyên đăng nhập, sử dụng để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên Hệ thống.

Tính đến 11/2017 đã có 32.023 hồ sơ được tiếp nhận trên Hệ thống, đã giải quyết được 27.906 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 25.206 hồ sơ, đạt trên 90% và tồn 4117 hồ sơ.

#### II. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC PHẦN MỀM/HỆ THỐNG CNTT PHỤC VỤ GIẢI QUYẾT TTHC

1. Thống kê và sơ bộ thực trạng hoạt động Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa

STT	Tên phần mềm/hệ thống CNTT	Chức năng chính khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính	Phạm vi, quy mô triển khai sử dụng trong cơ quan, đơn vị của Bộ, địa phương	Đánh giá sơ bộ thực trạng hoạt động	Ý kiến khác về thực trạng hoạt động
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Hệ thống Dịch vụ Hành chính công trực tuyến tích hợp Một Cửa điện tử liên thông	<input checked="" type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 3 <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4 (hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến) <input checked="" type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4 (không hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến) <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do người dân, doanh nghiệp gửi tới cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đánh giá cán bộ, công chức thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả các cấp <input type="checkbox"/> Khác...	Đối với cấp Bộ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tổng số đơn vị cấp Bộ đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng đơn vị cấp Cục đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng đơn vị cấp Vụ đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):...</li> </ul> Đối với cấp tỉnh/TP trực thuộc TW: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tổng số đơn vị cấp tỉnh đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng đơn vị cấp Sở đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng đơn vị cấp tỉnh/TP đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng đơn vị cấp quận/huyện đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng đơn vị cấp phường/xã đã triển khai:...</li> <li>• Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):...</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	...

**2. Thống kê và sơ bộ thực trạng hoạt động Phần mềm/Hệ thống CNTT phục vụ giải quyết TTHC khác**

STT	Tên phần mềm/hệ thống CNTT	Chức năng chính khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính	Phạm vi, quy mô triển khai sử dụng trong cơ quan, đơn vị của Bộ, địa phương	Đánh giá sơ bộ thực trạng hoạt động	Ý kiến khác về thực trạng hoạt động
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Phần mềm quản lý văn bản và Điều hành	Giải quyết đính kèm văn bản yêu cầu về TTHC, giải quyết trường hợp đơn thư, phản ánh	Toàn tỉnh	<input checked="" type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	...
2	Phần mềm Quản lý Đất đai VILIS	Giải quyết các TTHC liên quan đến đất đai	Sở Tài nguyên Môi trường và các đơn vị trực thuộc	<input checked="" type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	- ...

**3. Mô hình triển khai và việc số hóa, lưu trữ điện tử của Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa**

STT	Tên phần mềm/hệ thống	Mô hình triển khai			Về số hóa, lưu trữ điện tử
		<i>Triển khai theo mô hình một hệ thống tập trung (mô hình client-server trên nền web hay dạng windows form)</i>	<i>Phần mềm dùng chung (một phần mềm nhưng được cài đặt riêng tại từng cơ quan)</i>	<i>Phần mềm riêng lẻ (nhiều ứng dụng khác nhau của các nhà phát triển khác nhau)</i>	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến tích hợp Một Cửa điện tử liên thông	<input checked="" type="checkbox"/> Web based <input type="checkbox"/> Windows form	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>- Hồ sơ nộp giải quyết TTHC:            + <i>Quét (scan, chụp ảnh...), lưu toàn bộ nội dung hồ sơ và dữ liệu đặc tả của hồ sơ phục vụ việc quản lý, tra cứu, tìm kiếm</i></p> <p>- Hồ sơ liên quan trong quá trình giải quyết TTHC:            + <i>Khác: Không lưu trữ</i></p> <p>- Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC:            + <i>Quét (scan, chụp ảnh...), lưu toàn bộ nội dung hồ sơ và dữ liệu đặc tả của hồ sơ phục vụ việc quản lý, tra cứu, tìm kiếm</i></p> <p>- Kết quả giải quyết TTHC:            + <i>Khác: Kết quả giải quyết TTHC được scan và nhập vào hệ thống; các thông tin trong kết quả được nhập ở dạng kí tự vào hệ thống để thuận tiện cho việc quản lý, tra cứu và sử dụng lại</i></p>

#### **4. Hiện trạng chuyển hồ sơ thủ tục hành chính giữa các bộ phận, đơn vị liên quan trong quá trình giải quyết TTHC**

\* Hiện trạng tại Đắk Lắk như sau:

- Hồ sơ nộp trực tiếp được vào sổ quản lý nhưng không được số hóa (scan). Chuyển bản giấy tới các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết TTHC

- Hồ sơ nộp trực tiếp được số hóa (scan) và nhập vào phần mềm/hệ thống một cửa điện tử (hoặc hệ thống QLVBĐH). Báo cáo tiếp các nội dung sau:

. Hồ sơ đã được số hóa được chuyển tới các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC qua phần mềm/hệ thống một cửa điện tử (hoặc hệ thống QLVBĐH) song song với chuyển bản giấy

#### **5. Hiện trạng tiếp nhận, chuyển xử lý hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến (qua DVCTT)**

\* Quy trình tại Đắk Lắk

+ *Về tiếp nhận và xử lý:*

- Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến qua phần mềm/hệ thống DVCTT được chuyển tới phần mềm/hệ thống một cửa điện tử qua mạng

- Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến qua phần mềm/hệ thống DVCTT được chuyển tới các cơ quan, đơn vị xử lý trực tiếp trên phần mềm/hệ thống DVCTT

+ *Về theo dõi hồ sơ đã tiếp nhận:*

- Phần mềm/Hệ thống DVCTT có hỗ trợ người dân hoặc cán bộ tiếp nhận theo dõi tình hình, kết quả xử lý hồ sơ trực tuyến.

- Hình thức theo dõi (*báo cáo chi tiết theo các nội dung dưới đây*):

. Tra cứu trên web qua mã số tiếp nhận hồ sơ TTHC

. Tự động gửi thông báo tiến trình xử lý qua tin nhắn SMS

. Tự động gửi thông báo tiến trình xử lý qua thư điện tử

. Gọi điện đến bộ phận hỗ trợ

+ *Về trả kết quả:*

- Người dân đến nhận kết quả

- Trả kết quả tận nơi thông qua các dịch vụ bưu chính

- Trả qua Email

### **III. KHẢ NĂNG NÂNG CẤP CỦA PHẦN MỀM/HỆ THỐNG CNTT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA NHẪM LIÊN KẾT, CHIA SẺ, KẾT NỐI DỮ LIỆU TRÁNH ĐẦU TƯ DÀN TRÁI**

#### **1. Hiện trạng kết nối liên thông giữa các Phần mềm/Hệ thống**

Hiện tại tỉnh Đắk Lắk dùng chung Hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một Cửa điện tử liên thông nên việc chia sẻ dữ liệu nội bộ chưa cần thiết.

2. Đánh giá khả năng nâng cấp của Phần mềm/Hệ thống tại bộ phận một cửa

STT	Tên phần mềm/hệ thống	Khả năng nâng cấp			Phương án nâng cấp theo Kiến trúc CPĐT, CQĐT (*)
		Không cần nâng cấp hoặc nâng cấp rất đơn giản vì đã được phát triển theo SOA	Có khả năng nâng cấp để có thể kết nối, chia sẻ dữ liệu theo SOA, hoặc cung cấp API ra bên ngoài	Không có khả năng nâng cấp (do không có các tài liệu phần mềm; không còn được hỗ trợ)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến tích hợp Một Cửa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**IV. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC**

- Số lượng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có cán bộ chuyên trách, bán chuyên trách về CNTT còn thiếu, đa số làm kiêm nhiệm, chưa qua đào tạo chính quy về công nghệ thông tin. Do chưa có chế độ ưu đãi đối với cán bộ chuyên trách về CNTT trong các cơ quan nhà nước nên chưa thu hút được nguồn nhân lực trình độ vào trong các cơ quan Nhà nước.

- Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin trong các cơ quan Nhà nước đã được đầu tư nhưng chưa đáp ứng đủ nhu cầu ứng dụng CNTT đặc biệt là cơ quan Nhà nước cấp xã; Một số cơ quan thiết bị máy tính đã hết hạn khấu hao, không còn đáp ứng được yêu cầu công việc. Tỷ lệ máy tính ở cấp xã còn thấp, hiệu quả sử dụng không cao.

- Việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong nội bộ cơ quan Nhà nước vẫn còn nhiều hạn chế, chưa khai thác hết chức năng, công suất của hệ thống đã được đầu tư. Các phần mềm và cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các cơ quan Nhà nước vẫn còn đơn lẻ chưa có sự gắn kết liên thông trong toàn tỉnh. Tỷ lệ các văn bản, tài liệu trao đổi giữa các cơ quan hoàn toàn dưới dạng điện tử còn thấp; Hệ thống chứng thực điện tử và ứng dụng chữ ký số chưa được áp dụng. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý và tác nghiệp tại các đơn vị cấp xã vẫn còn yếu, hiệu quả đạt được chưa cao.

- Ngân sách dành cho ứng dụng công nghệ thông tin bố trí hàng năm rất ít so với nhu cầu đề ra nên việc triển khai chưa kịp thời, không đồng bộ và hạn chế về cơ sở hạ tầng nên khó khăn trong công tác phát triển ứng dụng và mở rộng hệ thống CNTT dùng chung của tỉnh.

- Thủ tục hành chính trong cơ quan nhà nước hay thay đổi, còn ràng buộc nhiều về giấy tờ nên khó thực hiện theo cơ chế điện tử. Mặt khác, trong đó phần lớn là sự

quyết tâm của người đứng đầu về việc sử dụng văn bản điện tử, triển khai việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính qua mạng chưa cao.

- Đặc thù của tỉnh miền núi với rất nhiều đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống dẫn đến một bộ phận dân cư là người dân lao động, nông dân, khả năng sử dụng, cập nhật Internet còn thấp nên đây là một trong những khó khăn, trở ngại nhất khi triển khai dịch vụ hành chính công đến người dân.

#### **V. GIẢI PHÁP NHẪM LIÊN KẾT, CHIA SẺ, KẾT NỐI DỮ LIỆU TRÁNH ĐẦU TƯ DÀN TRÁI TRONG NỘI BỘ BỘ, TỈNH**

Hiện tại tỉnh Đắk Lắk dùng chung Hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một Cửa điện tử liên thông nên việc chia sẻ dữ liệu nội bộ chưa cần thiết.

#### **VI. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông bố trí vốn và chuyển nguồn vốn kịp thời để địa phương đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng phục vụ việc ứng dụng và phát triển CNTT ở địa phương phục vụ tốt cho người dân và doanh nghiệp sử dụng Hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một Cửa điện tử liên thông./.

*Nơi nhận:*

- Bộ TT&TT (B/c);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở TT&TT;
- Văn phòng UBND tỉnh:
  - + CVP, PCVP (Đ/c Nguyễn);
- Lưu VT, KGVX (H<sup>1</sup>N-15b)

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Tuấn Hà**