

ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN TUY PHƯỚC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /UBND-VP

Tuy Phước, ngày tháng năm 2024

V/v tham gia đóng góp ý kiến  
để nâng cao chất lượng Hệ  
thống thông tin giải quyết thủ  
tục hành chính của tỉnh

Kính gửi: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định.

Thực hiện Công văn số 402/VPUBND-TTPVHCC ngày 29/5/2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (*đính kèm theo Công văn này*);

Sau khi triển khai lấy ý kiến đóng góp từ các phòng chuyên môn, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trên địa bàn huyện, Ủy ban nhân dân huyện tham gia đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, cụ thể như sau:

*(Có Phụ lục các ý kiến kèm theo).*

Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh biết, xem xét, tổng hợp theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- CT, các PCT UBND huyện;
- CVP; PCVP (đ/c Chiến);
- Lưu: VT, K4.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hùng Tân**

**PHỤ LỤC**  
**NỘI DUNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỐI VỚI HỆ THỐNG**  
**THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH**  
*(Kèm theo Công văn số /UBND-VP ngày /6/2024 của UBND huyện)*

STT	Tính năng, chức năng còn thiếu hoặc đã có nhưng chưa tiện ích, cần cải tiến	Đề xuất điều chỉnh/bổ sung mới	Ghi chú (có thể kèm hình ảnh minh họa)
<b>I</b>	<b><i>Giao diện/tính năng/chức năng dành cho công chức, viên chức</i></b>		
1	Hiện nay, hệ thống chưa kết hợp được 2 thủ tục (bao gồm cả thu phí, lệ phí) cấp bản chính và bản sao trên cùng 1 loại thủ tục. Ví dụ: Đăng ký khai sinh bắt buộc người dân phải làm thủ tục cấp bản sao khai sinh; đăng ký kết hôn kết hợp cấp bản sao kết hôn;...Do đó, vừa tốn thời gian giải quyết cho công chức vừa tốn thời gian khai các thông tin của người dân.	Đề nghị kết hợp 2 thủ tục trên trong cùng một loại thủ tục trên hệ thống	
<b>II</b>	<b><i>Giao diện/tính năng, chức năng dành cho tổ chức, công dân</i></b>		
1	Thông tin khai của công dân khi làm các thủ tục liên quan đến cải chính hoặc cấp bản sao trích lục hộ tịch quá nhiều trường thông tin. Trong khi đó người dân vẫn phải khai thông tin tờ khai giấy hoặc bản tương tác. Như vậy người dân phải khai thông tin 2 lần.	Đề xuất bỏ khai thông tin trên hệ thống hoặc tờ khai	
2	Việc sử dụng lại dữ liệu số hóa đối với trường hợp nộp hồ sơ ở lĩnh vực Hộ tịch, (cụ thể thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch và thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho người chưa đăng ký kết hôn lần nào) chưa thực sự tiện ích vì thành phần hồ sơ không dùng được dữ liệu tái sử dụng	Đề xuất điều chỉnh các thủ tục này sang hồ sơ các TTHC không tính tái sử dụng.	
3	- Hiện nay, giao diện kho cá nhân chỉ hiện lên 10 loại giấy tờ. Nếu người dân thực hiện nhiều hơn 10 loại giấy tờ trả về kho cá nhân phải thực hiện tra cứu (theo tên kết quả hoặc nhóm thủ tục hành chính) rất khó cho người dân khi tìm kiếm và khai thác tái sử dụng để nộp hồ sơ trực tuyến. - Hồ sơ kết quả chứng thực điện tử	Đề nghị mở thêm số lượng kết quả nhìn thấy được. Bên cạnh đó, file kết quả “chứng thực bản sao từ bản chính” cho phép đặt tên theo loại giấy tờ kèm thủ tục “chứng thực bản sao từ bản chính”	

	trong giao diện kho chỉ có 1 tên gọi theo nhóm thủ tục “Chứng thực bản sao từ bản chính...” và tên mã kết quả. Khi trả kết quả thủ tục trên nhiều, người dân sẽ khó tra cứu, khai thác.		
<b>III</b>	<b>Các vướng mắc, bất cập khác</b>		
1	Đối với thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính khi hồ sơ chuyển qua trạng thái chờ trả kết quả và công dân chưa đóng các loại phí, lệ phí theo quy định nhưng file kết quả đã có trong kho của công dân. File này là file hoàn chỉnh. Nếu công dân không thanh toán phí, lệ phí thì cơ quan chứng thực không thể thu được tiền phí, lệ phí nêu trên vì đã có kết quả trong kho của công dân.	Đề nghị xem xét tính năng phần mềm: Lúc công chức một cửa chưa trả kết quả thì file kết quả chưa vào kho công dân.	
2	Việc thống kê tỷ lệ thu phí trực tuyến: Đối với các hồ sơ đã có kết quả nhưng công dân chưa thanh toán vẫn tính thống kê vào tỷ lệ chung thanh toán trực tuyến. Gây ảnh hưởng tỷ lệ, tiêu chí thực hiện của đơn vị, địa phương ( <i>có trường hợp hơn 30 ngày công dân mới đến nhận kết quả và thanh toán phí</i> ).	Đề nghị Hệ thống ( <i>mục Thống kê phí, lệ phí trực tuyến và Thống kê 07 chỉ tiêu Dịch vụ công</i> ) điều chỉnh chỉ thống kê đối với các hồ sơ đã thực hiện xong nghĩa vụ tài chính ( <i>kể cả các tiêu chí khác như: Tài sử dụng, cấp kết quả điện tử...</i> ).	
3	Hệ thống chứng thực điện tử cho phép người dân nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến. Cán bộ, công chức kiểm tra trên hệ thống tiếp nhận giải quyết. Khi có kết quả người dân xuất trình bản chính để đối chiếu bản gốc, thanh toán phí, lệ phí mới trả kết quả. Trường hợp hồ sơ đã chuyển qua trạng thái chờ trả kết quả nhưng người dân không thanh toán và không đem bản chính đến để đối chiếu sẽ khó cho cơ quan giải quyết (tính tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến). Nếu người dân nộp hồ sơ mà công chức không tiếp nhận chờ bản chính để đối chiếu thì quá thời hạn 8 giờ để tiếp nhận hồ sơ theo quy định.	Đề nghị thống kê tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến chỉ thống kê đối với các hồ sơ đã thực hiện xong nghĩa vụ tài chính.	
4	Hiện nay, các trường hợp hồ sơ người dân nộp không đúng thủ tục	Đề nghị từ chối trực tiếp và chỉ cần nêu lý	

	hoặc không đúng quy định, khi kiểm tra các hồ sơ này công chức không từ chối trực tiếp (kèm lý do từ chối) mà phải úp kèm Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết. Việc này gây tốn thời gian của công chức.	do từ chối. Việc áp dụng Phiếu từ chối chỉ khi hồ sơ đã được tiếp nhận vào mà không giải quyết.	
5	Đối với hồ sơ đã có kết quả nhưng bị hủy kết quả giải quyết theo quy định (ví dụ: Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài. Khi có kết quả nếu quá 60 ngày nếu đã giá hạn mà 02 bên không đến nhận kết quả UBND huyện sẽ hủy kết quả giải quyết hồ sơ trên) hiện nay chưa có hướng dẫn cụ thể trên hệ thống. Kể cả hồ sơ chứng thực đã có kết quả nhưng người dân không chịu xuất trình bản chính để đối chiếu và thực hiện nộp phí, lệ phí.	Đề nghị xem xét cho mở tính năng hủy hồ sơ đã có kết quả đối với trường hợp nêu trên. Đối với chứng thực điện tử đề nghị quy định thời hạn nếu công dân không xuất trình bản chính hoặc thực hiện nghĩa vụ tài chính nên quy định thời gian cụ thể để hủy hồ sơ.	
6	Hệ thống thường xuyên xảy ra lỗi truy cập.	Đề xuất nâng cấp hệ thống chạy ổn định hơn	