

Số: 1013STP-VP
V/v triển khai dịch vụ công và thanh toán
trực tuyến thuộc phạm vi quản lý nhà
nước của Sở Tư pháp

Hưng Yên, ngày 06 tháng 8 năm 2024

Kính gửi: Công an tỉnh

Thực hiện Công văn số 47/TCTĐA06 ngày 02/8/2024 của Tổ Công tác Đề án 06 tỉnh về việc yêu cầu báo cáo nội dung về Dịch vụ công trực tuyến và Thanh toán trực tuyến có tỷ lệ thấp,

Qua rà soát, đánh giá tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến thời gian qua đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành Tư pháp ở địa phương, Sở Tư pháp báo cáo kết quả thực hiện như sau:

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện

Thực hiện các quy định, chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh, Sở Tư pháp cũng đã triển khai nhiều nhiệm vụ nhằm đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, như: Trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính; công bố danh mục các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ngành tư pháp ở địa phương đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh; tăng cường công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin về ý nghĩa, vai trò, hiệu quả và các tiện ích của dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại, từ đó thay đổi nếp nghĩ, thói quen sử dụng; chỉ đạo công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tích cực tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân tham gia thanh toán trực tuyến trên hệ thống một cửa điện tử tích hợp Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh...

2. Kết quả thực hiện và nguyên nhân

Tính đến hết tháng 7/2024, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến (38,47%) và thanh toán trực tuyến (29,72%) của Sở Tư pháp trên Cổng dịch vụ công quốc gia còn thấp. Việc đạt tỷ lệ thấp như nêu trên là do các nguyên nhân:

Thứ nhất, thói quen đến làm trực tiếp và sử dụng tiền mặt của người dân còn cao; đa phần người dân thực hiện thủ tục hành chính (*cấp Phiếu lý lịch tư pháp*) chủ yếu là lao động phổ thông (thợ xây, lái xe, công nhân, nông dân, người cao tuổi,...) nên không có tài khoản ngân hàng cũng như mở tài khoản định danh mức độ 1,2 (VNeID); không cài ứng dụng VNeID trên điện thoại, không sử dụng điện thoại thông minh,... do đó nhu cầu thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến cũng như thanh toán trực tuyến còn chưa cao.

Thứ hai, các hồ sơ thanh toán trực tuyến đa số đều thanh toán qua kênh thanh toán trực tuyến của Cổng dịch vụ công quốc gia, nơi sử dụng các trung gian thanh toán như các ngân hàng thương mại, các ví điện tử, các App thanh toán,... dẫn đến việc các bên trung gian thanh toán thứ 3 này bị lỗi hoặc làm thủ công, chưa thực hiện chuyển tiền về cho Trung tâm Hành chính công tỉnh. Trong khi đó, hình thức thanh toán chuyển khoản trực tiếp vào tài khoản của Trung tâm Hành chính công tỉnh (*phù hợp với điểm a khoản 1 Điều 22 Nghị định 61/2018/NĐ-CP*) là hình thức thanh toán đảm bảo không dùng tiền mặt, tạo sự tiện lợi cho cơ quan, tổ chức khi thanh toán phí thủ tục hành chính **lại không được ghi nhận là 1 hình thức thanh toán chính thức của Cổng dịch vụ công quốc gia**. Từ đó dẫn đến việc tỷ lệ thanh toán còn thấp (*Số liệu thanh toán qua hình thức này chiếm từ 30-35% tổng số giao dịch thanh toán hàng tháng*).

Thứ ba, việc thanh toán phí qua nền tảng điện thoại cũng gặp khó khăn hơn so với khi thao tác trên máy tính, do giao diện trên điện thoại nhỏ, trong khi phải nhập một số thông tin như số điện thoại và mật khẩu Smartbanking, mã Capcha nên khó thực hiện, khó nhớ các mật khẩu, thông tin liên quan dẫn đến việc thực hiện khá lâu.

Thứ tư, Cổng dịch vụ công quốc gia có thiết kế giao diện web cho thiết bị di động, mặc dù có thể nộp được hồ sơ nhưng giao diện trên thiết bị di động vẫn chưa được tối ưu hóa nên khó thao tác hơn so với máy tính.

Thứ năm, mặc dù Cổng dịch vụ công quốc gia đã xây dựng biểu mẫu tờ khai điện tử để người dân có thể nhập thông tin trực tiếp, tuy nhiên Bộ thủ tục hành chính và các quy định liên quan chưa đồng bộ khiến việc nộp hồ sơ vẫn còn khó khăn đối với cả cá nhân, tổ chức lần công chức tiếp nhận hồ sơ (*Chưa có quy định thống nhất về việc thực hiện thủ tục hành chính sử dụng biểu mẫu điện tử cũng như quy định các giấy tờ đính kèm theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính*). Do đó vẫn phải thực hiện nộp hồ sơ theo hình thức thủ công: Khai tờ khai bản giấy, in ra và ký tên rồi mới scan tờ khai và các giấy tờ quy định đính kèm.

Thứ sáu, Cổng dịch vụ công quốc gia có hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng tài liệu dạng chữ. Tuy nhiên, các hướng dẫn này là chung cho tất cả dịch vụ công trực tuyến, dài dòng, khó theo dõi, chưa thuận tiện cho người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến cụ thể. Mặc dù đã có hướng dẫn song nhiều người vẫn không biết cách tạo lập tài khoản cũng như nộp hồ sơ, phải thao tác nhiều lần dẫn đến tâm lý chán nản khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Kiến nghị, đề xuất

a) Công an tỉnh: Tích cực tuyên truyền, triển khai cấp tài khoản định danh mức độ 1, 2 (VneID) cho công dân, đảm bảo công dân đều có tài khoản để thực hiện thủ tục hành chính.

b) Các Ngân hàng: Tích cực tuyên truyền, triển khai mở tài khoản ngân hàng đến mọi đối tượng, nhất là các đối tượng được nêu ở trên, nhằm tạo điều kiện thanh toán cho công dân mọi lúc, mọi nơi.

c) Văn phòng Chính phủ: Ghi nhận, bổ sung hình thức thanh toán chuyển khoản vào tài khoản của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Hưng Yên là một hình thức thanh toán trực tuyến, nhằm nâng cao chỉ số cũng như tạo điều kiện cho người dân. Bên cạnh đó, chỉ đạo Cổng dịch vụ công quốc gia phối hợp với các bên trung gian thanh toán nhằm đảm bảo sự thông suốt trong việc thanh toán của cá nhân, tổ chức.

Trân trọng báo cáo Tổ Công tác Đề án 06 tỉnh, gửi Công an tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc Sở (để b/c);
- Các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Trần Thế Tiệm