

Số: /VP-HCTC
V/v báo cáo những khó khăn, vướng
mắc trong quá trình thực hiện nhiệm
vụ thuộc lĩnh vực Nội vụ

Quảng Trị, ngày tháng năm 2023

Kính gửi: Sở Nội vụ tỉnh Quảng Trị.

Theo Công văn số 337/SNV-VP ngày 22/3/2023 của Sở Nội vụ về việc chuẩn bị nội dung Hội nghị trực báo ngành Nội vụ Quý I năm 2023; Văn phòng UBND tỉnh báo cáo một số khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai nhiệm vụ và kiến nghị, đề xuất như sau:

1. Những khó khăn, vướng mắc:

1.1. Về công tác hành chính, văn thư lưu trữ:

- Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản, tạo lập hồ sơ điện tử trên Hệ thống quản lý văn bản và Hồ sơ công việc tỉnh Quảng Trị. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện, Văn phòng UBND tỉnh nhận thấy việc lập hồ sơ điện tử trên hai Hệ thống nói trên chưa thể hiện được đầy đủ các văn bản, tài liệu hình thành trong quá trình giải quyết công việc, chưa đúng quy định theo Công văn số 370/VTLTNN-NV ngày 10/5/2022 của Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước về việc lập hồ sơ điện tử và nộp lưu hồ sơ điện tử vào Lưu trữ cơ quan trên Hệ thống quản lý tài liệu điện tử.

- Hiện tại đang tồn tại song song cả hai loại hình tài liệu giấy và tài liệu điện tử. Đối với tài liệu giấy, việc lập hồ sơ Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện theo đúng quy định, nhưng với tài liệu điện tử thì trong toàn tỉnh việc lập hồ sơ điện tử chưa đúng theo quy định. Việc hai loại hình tài liệu này cùng tồn tại gây không ít trở ngại trong việc tham mưu các hoạt động nghiệp vụ về lưu trữ.

- Quy định về thời hạn bảo quản tài liệu theo Thông tư số 10/2022/TT-BNV ngày 19/12/2022 của Bộ Nội vụ, trong quá trình thực hiện Văn phòng UBND tỉnh nhận thấy có một số vướng mắc như sau:

+ Theo quy định thì Tập lưu, sổ đăng ký văn bản đi của cơ quan bao gồm Văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hành chính có thời hạn bảo quản vĩnh viễn (*mục 140, Phụ lục I*). Tuy nhiên, các loại văn bản hành chính theo quy định tại Điều 7, Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư thì rất đa dạng, trong đó một số loại văn bản như: giấy mời, giấy giới thiệu, giấy nghỉ phép cũng phải bảo quản vĩnh viễn là không cần thiết và chưa phù hợp với thực tiễn, dẫn đến lúng túng trong việc thực hiện.

+ Sổ đăng ký bí mật nhà nước đi, đến (*mục 141, Phụ lục I*) quy định thời hạn bảo quản 30 năm, trong khi đó Sổ đăng ký văn bản đi của cơ quan quy định thời hạn bảo quản vĩnh viễn. Vì vậy, hai quy định đó đang còn mâu thuẫn với nhau.

1.2. Về tình hình tổ chức và hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

- *Về trụ sở:* Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đang thuê trụ sở của Bưu điện tỉnh để làm việc, do mặt bằng hẹp nên rất khó khăn trong bố trí quầy cho công chức, viên chức ngồi làm việc; thiếu bàn ghế cho người dân ngồi viết hồ sơ. Ngoài ra, vị trí của Trung tâm nằm ở trục đường chính, không có sân bãi nên đang sử dụng vỉa hè làm nơi để xe máy cho người dân, riêng đối với xe ô tô phải để dưới lòng đường, những thời gian cao điểm xe nhiều nên địa điểm để xe không đảm bảo gây mất an toàn giao thông, nhiều công chức, viên chức đã bị xử phạt hành chính vì lỗi đậu xe dưới lòng đường.

- *Về triển khai dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến:*

Tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ còn thấp, trong năm 2022 chỉ có 406 DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số 1.139 DVCTT mức độ cao, đạt 30,32%, chủ yếu là phát sinh tại các thủ tục hành chính cấp tỉnh và cấp huyện, còn ở cấp xã thì số lượng rất thấp. Mặc dù tỉnh đã chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình để cung cấp 1.139 DVCTT mức độ cao nhưng lại có đến 933 DVC trực tuyến không có phát sinh hồ sơ trực tuyến, nghĩa là người dân, doanh nghiệp không sử dụng các DVCTT này, ảnh hưởng đến hiệu quả cung cấp DVCTT của tỉnh.

Trong Quý I/2023, Tỷ lệ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến qua Cổng thanh toán quốc gia rất thấp, tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến là 1.801/65.081 hồ sơ, đạt tỷ lệ 2,68%. Theo quy định tỷ lệ này phải đạt 30%.

Việc thanh toán tiền thuê đất qua hình thức trực tuyến chưa được cá nhân, tổ chức biết và thực hiện. Vì vậy, trong Quý I chỉ phát sinh được 09 giao dịch trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, với tổng số tiền là 61.750.000 đồng.

Nhiều người dân và doanh nghiệp chưa biết và chưa thực sự quan tâm nhiều đến các DVCTT của các cơ quan nhà nước; thói quen dùng giấy tờ, trình độ và điều kiện trang thiết bị, điều kiện sử dụng thiết bị CNTT của người dân, kiến thức CNTT của người dân còn chưa đồng đều; nhiều người dân còn chưa được tiếp xúc với máy tính, internet, đặc biệt là khu vực nông thôn còn rất nhiều hạn chế, gây khó khăn trong việc tiếp cận các DVCTT.

Ngoài ra, do tâm lý của người dân lo ngại về sự mất an toàn thông tin khi sử dụng dịch vụ công, hoặc sự chưa rõ ràng về việc chứng thực cho các hồ sơ pháp lý trên mạng.

- *Về hoạt động của Bộ phận TN&TKQ tại Trung tâm:*

Do thiếu biên chế nên một số cơ quan, đơn vị cử CCVC chưa thực sự đáp ứng tiêu chuẩn theo yêu cầu: Một số cơ quan, đơn vị cử CCVC đến làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong thời gian ngắn 3, 4 tháng/lượt (*trong khi đó theo quy định là không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt*); một

số CCVC mặc dù đã được cử đến làm việc tại Trung tâm nhưng vẫn phải kiêm nhiệm thêm công việc tại cơ quan, đơn vị. Chính vì vậy, chất lượng tiếp nhận hồ sơ và tính ổn định, chuyên nghiệp trong công việc tại Trung tâm PVHCC tỉnh phần nào bị ảnh hưởng.

Việc tổ chức nhân sự như hiện nay tại Trung tâm PVHCC tỉnh chưa thực sự tối ưu: Nhiều quầy giao dịch có số lượng lớn tập trung cao điểm, người dân và doanh nghiệp đến làm thủ tục nhiều, phải xếp hàng lâu để chờ đến lượt giải quyết TTHC. Trong khi đó, một số quầy giao dịch khác có số lượng người đến làm thủ tục rất ít. Cách thức tổ chức như hiện nay hạn chế các quầy hỗ trợ cho nhau. Trung tâm không có thẩm quyền điều động cán bộ ở quầy tiếp nhận ít hồ sơ đến hỗ trợ cho quầy tiếp nhận nhiều hồ sơ, dẫn đến có hiện tượng những đơn vị có số lượng khách đến giao dịch ít vẫn phải ngồi trực 8 giờ/ngày chỉ để giải quyết 1-2 hồ sơ/ngày, gây lãng phí về nhân lực, trong khi đó tại những quầy có hồ sơ phát sinh giao dịch nhiều thì lại thiếu nhân lực bổ sung.

Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm hàng ngày phải tiếp xúc rất nhiều với tổ chức, cá nhân đến giao dịch, đối diện nhiều áp lực từ rất nhiều thành phần trong xã hội; đối mặt với nguy cơ dịch bệnh cao, độc hại, tuy nhiên đến nay, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm không có chế độ đãi ngộ nào để động viên, khuyến khích trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

1.3. Về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Tin học tỉnh:

Hiện nay, Trung tâm đang gặp nhiều khó khăn do khối lượng công việc được giao ngày càng tăng cao.

Trung tâm đang tổ chức quản lý, vận hành, khai thác các hệ thống phần mềm phục vụ hoạt động quản lý, chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo tỉnh; quản lý, vận hành, cập nhật, viết, biên tập thông tin Cổng Thông tin điện tử của tỉnh; quản lý, vận hành, duy trì hoạt động cho Cổng/Trang Thông tin điện tử của các Sở, ban ngành, 10 đơn vị cấp huyện và 125 xã, phường, thị trấn trên địa bàn...

Ngoài ra, còn phải thực hiện nhiều nhiệm vụ mới như quản lý Hệ thống phần mềm xác thực tập trung của tỉnh (SSO); Quản trị, quản lý, cung cấp tên miền *.quangtri.gov.vn, tinhquangtri.vn; Quản lý, triển khai, phục vụ hệ thống hội nghị trực tuyến của trung ương và của tỉnh; phục vụ các cuộc họp trực tuyến giữa Chính phủ, các Bộ ngành TW với địa phương và các cuộc họp trực tuyến nội bộ tỉnh Quảng Trị. Thực hiện các công việc khác do UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh giao.

1.4. Về tình hình biên chế:

1.4.1. Đối với các phòng, ban thuộc Văn phòng UBND tỉnh:

Cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh thực hiện theo Quyết định số 1516/QĐ-UBND ngày 15/6/2021 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án sắp xếp, cơ cấu tổ chức bộ máy của Văn phòng UBND tỉnh. Tuy nhiên, hiện nay biên chế được giao hàng năm của Văn phòng để bố trí cho các phòng chuyên môn chưa đảm bảo theo quy định (*tối thiểu 05 biên chế/phòng, theo Điều 5 Nghị định số*

107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ về quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương); trong khi đó công việc ngày càng nhiều, nên trong thời gian qua một số Phòng đã bị quá tải dẫn đến gây áp lực cho công chức của Văn phòng.

1.4.2. Đối với Trung tâm Tin học tỉnh:

Với khối lượng công việc ngày càng tăng cao, trong khi số biên chế giao cho Trung tâm thực hiện nhiệm vụ còn quá ít. (Tổng số là 13 người, trong đó 10 biên chế hưởng lương từ ngân sách, 01 viên chức và 02 hợp đồng hưởng lương từ nguồn thu của đơn vị) nên phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

2. Kiến nghị, đề xuất:

2.1. Về tình hình thực hiện nhiệm vụ:

- Đề nghị Bộ Nội vụ hướng dẫn cụ thể về thời hạn bảo quản tập lưu từng loại văn bản hành chính và xem xét sửa đổi, bổ sung mục 140 và mục 141, Phụ lục 1, Thông tư số 10/2022/TT-BNV ngày 19/12/2022 của Bộ Nội vụ về Quy định thời hạn bảo quản tài liệu cho phù hợp.

- Đề công tác quản lý tài liệu lưu trữ điện tử được thống nhất, chuyên nghiệp, kiến nghị UBND tỉnh cần thiết phải xây dựng Đề án vận hành hệ thống lưu trữ hồ sơ tài liệu điện tử trong điều kiện đầy mạnh chuyển đổi số.

- Kiến nghị UBND tỉnh bố trí kinh phí để thực hiện số hóa toàn bộ khối tài liệu giấy đang được quản lý tại Kho lưu trữ cơ quan Văn phòng nhằm lưu giữ, quản lý khai thác và sử dụng hồ sơ lưu trữ điện tử hiện hành, đáp ứng yêu cầu công tác quản lý nhà nước đúng quy định.

- Sở Nội vụ tham mưu trình UBND tỉnh sớm ban hành Quyết định ban hành Danh mục thành phần hồ sơ, tài liệu của các cơ quan, tổ chức thuộc nguồn nộp lưu tài liệu vào Lưu trữ lịch sử tỉnh thay thế Quyết định số 2083/QĐ-UBND ngày 10/9/2018 của UBND tỉnh cho phù hợp với quy định Thông tư số 10/2022/TT-BNV ngày 19/12/2022 của Bộ Nội vụ.

- Hồ sơ về lập, ban hành Danh mục bí mật nhà nước hiện tại tỉnh chưa ban hành Danh mục bí mật nhà nước, vì vậy đề nghị Sở Nội vụ phối hợp với Công an tỉnh hướng dẫn sở, ban ngành lập Danh mục bí mật nhà nước của cơ quan, đơn vị.

- Hàng năm, Sở Nội vụ duy trì và tổ chức thêm các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ để phổ biến, hướng dẫn kịp thời các văn bản mới quy định về công tác văn thư, lưu trữ nhằm triển khai đồng bộ trên toàn tỉnh.

- Sở Nội vụ xem xét, tham mưu đề xuất bổ sung các chính sách, phụ cấp, chế độ đãi ngộ đối với người làm công tác văn thư, lưu trữ.

- Cần đưa công tác lập hồ sơ công việc trở thành hoạt động chuyên môn thường xuyên tại tất cả các cơ quan, đơn vị. Việc lập hồ sơ công việc được đưa

thành một tiêu chí để đánh giá thi đua khen thưởng tại các cơ quan, đơn vị hàng năm cũng là một biện pháp để cải thiện dần tình trạng tài liệu bị chất đống.

- Kiến nghị việc bố trí trụ sở làm việc cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, đảm bảo về không gian, cơ sở vật chất cho công tác tiếp nhận hồ, trả kết quả cho người dân và phục vụ tốt cho công chức, việc chức các cơ quan đến làm việc tại Trung tâm.

- Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa các cấp tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, nhất là công tác hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ TTHC trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí hay các khoản thuế đất bằng hình thức trực tuyến.

- Đề nghị Bộ Nội vụ và UBND tỉnh ban hành Quy định chấm điểm các tiêu chí về CCHC ngay từ đầu năm để các cơ quan, đơn vị có căn cứ triển khai đạt hiệu quả.

2.2. Về tình hình biên chế:

- Đối với các phòng, ban thuộc Văn phòng UBND tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh đề nghị Sở Nội vụ tham mưu, trình UBND tỉnh bổ sung thêm biên chế cho Văn phòng đảm bảo theo quy định của Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ.

- Đối với Trung tâm Tin học tỉnh: Đề Xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số là một chủ trương lớn cần được đẩy mạnh triển khai và đầu tư về cơ sở hạ tầng, nguồn nhân lực. Hiện nay, Văn phòng UBND tỉnh đang hoàn thiện Đề án thành lập Cổng Thông tin điện tử tỉnh trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Tin học tỉnh. Đề nghị Sở Nội vụ quan tâm xem xét, thẩm định đề án vị trí việc làm Cổng Thông tin điện tử tỉnh (ngay sau khi trình), tham mưu UBND tỉnh bố trí thêm biên chế sự nghiệp hưởng lương từ ngân sách để giúp đỡ Văn phòng hoàn thành nhiệm vụ.

Trên đây là những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai nhiệm vụ liên quan đến lĩnh vực Nội vụ và kiến nghị đề xuất của Văn phòng UBND tỉnh kính gửi Sở Nội vụ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Phòng Nội chính;
- Lưu: VT, HC-TC_(Ph).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG**

Nguyễn Cửu