

Số 20/BC-BPC

An Bình, ngày 29 tháng 6 năm 2023

### **BÁO CÁO**

#### **Kết quả giám sát việc thực hiện công tác hướng dẫn hỗ trợ người dân đăng ký tạm trú trên cổng dịch vụ công tại công an phường An Bình**

Ngày 16 Tháng 6 năm 2023, Ban pháp chế tiến hành giám sát theo kế hoạch số 09/KH-BPC ngày 08/5/2023 của Ban pháp chế phường về giám sát công tác hướng dẫn hỗ trợ người dân đăng ký tạm trú trên cổng dịch vụ công tại công an phường An Bình.

Thành phần tham gia giám sát: Thường trực HĐND, Ban pháp chế, Đại diện Công an phường và Tổ trưởng 04 tổ đại biểu HĐND.

Qua buổi làm việc, Đoàn đã nghe Công an phường báo cáo kết quả về công tác hướng dẫn hỗ trợ người dân đăng ký tạm trú trên cổng dịch vụ công tại công an phường An Bình và các ý kiến phát biểu của các thành viên trong Đoàn, Ban pháp chế đã thống nhất và kết luận như sau:

#### **1. Công tác tuyên truyền, quán triệt và chỉ đạo:**

Trong quá trình thực hiện Công an phường luôn xác định công tác hướng dẫn hỗ trợ người dân đăng ký tạm trú trên cổng dịch vụ công tại công an phường An Bình là một nhiệm vụ thường xuyên và quan trọng.

Công an phường đã phối hợp với các ban, ngành, đoàn thể triển khai các văn bản liên quan Luật cư trú để người dân hiểu rõ hơn về ý nghĩa, tầm quan trọng của việc thực hiện đúng theo quy định của pháp luật về cư trú. Từ đó, nâng cao trách nhiệm mỗi công dân thực hiện đăng ký cư trú đặc biệt thực hiện thao tác trên cổng dịch vụ công. Các văn bản Công an phường đã tuyên truyền gồm:

+ Luật Cư trú 2020 được ban hành vào ngày 13/11/2020 và có hiệu lực vào ngày 01/07/2021, bao gồm 07 chương và 38 điều.

+ Nghị định 62/2021/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều Luật Cư trú.

+ Thông tư 55/2021/TT-BCA quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Cư trú.

+ Thông tư 56/2021/TT-BCA quy định về biểu mẫu trong đăng ký, quản lý cư trú.

+ Thông tư 75/2022/TT-BTC ngày 22/12/2022 hướng dẫn về phí và lệ phí đăng ký cư trú.

+ Thông tư liên tịch 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.





+ Nghị định số 104/2022/NĐ-CP mới ban hành bỏ quy định về việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính ở nhiều lĩnh vực như: bảo hiểm y tế, tạo việc làm, giáo dục, y tế, đất đai, thuế, nhà ở, nhà ở xã hội, điện lực, nuôi con nuôi... Quy định có hiệu lực từ ngày 01/01/2023.

Công an phường đã tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đăng ký, có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>), gắn với tuyên truyền về những tiện ích khi có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho công tác đăng ký tạm trú; đẩy mạnh việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục dịch vụ công trực tuyến, khi người dân đến Công an phường nộp hồ sơ trực tiếp.

Triển khai thực hiện Dịch vụ công trực tuyến với công tác đăng ký tạm trú đạt hiệu quả, người dân đăng ký trên cổng dịch vụ công tăng.

Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định các thủ tục; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên tài khoản dịch vụ công trực tuyến. Giải thích rõ quyền lợi của cá nhân, tổ chức.

## **2. Kết quả thực hiện:**

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của công an phường được thực hiện tại trụ sở Công an phường; bố trí 01 cán bộ chính quy tiếp công dân và 02 lực lượng Bảo vệ dân phố hướng dẫn người dân đăng ký Dịch vụ công hồ sơ tạm trú tại trụ sở. Công an phường đã trang bị 05 máy tính, 03 máy in và 01 máy scan có kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia để thực hiện tiếp nhận, xử lý và hoàn chỉnh hồ sơ cư trú nói chung và hồ sơ đăng ký tạm trú nói riêng. Tại trụ sở tiếp dân có bàn, ghế, quạt và nước uống cho công dân khi đến giao dịch. Hồ sơ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian quy định. Công tác lưu trữ hồ sơ giải quyết tạm trú cho người dân được thực hiện theo đúng quy định tại Luật cư trú 2020.

- Trong quá trình tiếp dân, khi có kiến nghị, phản ánh của người dân Công an phường đã có văn bản trả lời nộp về Công an thành phố Dĩ An để Công an thành phố Dĩ An trả lời cho công dân theo đúng quy định. Công an phường đã nhận 4 phản ánh, kiến nghị của người dân chủ yếu tập trung vào hỏi thủ tục đăng ký tạm trú. Đã được trả lời theo yêu cầu của công dân.

- Công an phường đã tổ chức triển khai và sử dụng các hệ thống phần mềm phục vụ công tác quản lý giúp người dân thuận tiện hơn, rút ngắn thời gian nhận kết quả và thời gian đi lại của công dân. Đồng thời, đặt panô và video hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản dịch vụ công tại trụ sở Công an phường; sắp xếp, bố trí cán bộ trực tiếp hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản dịch vụ công và đăng ký hồ sơ tạm trú trên dịch vụ công; Phối hợp các cuộc họp khu phố CSKV cùng tổ trưởng, phó khu phố và đoàn viên thanh niên trực tiếp tuyên truyền và hướng dẫn người dân tạo tài khoản dịch vụ công.



- Kết quả hoạt động của việc thực hiện giải quyết đăng ký tạm trú cho người dân trên cổng dịch vụ công tại công an phường:

Công an phường đã tiếp nhận và xử lý 7.851 hồ sơ đăng ký tạm trú. Trong đó:

+ Hồ sơ trực tiếp: 1.606 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 20.4%);

+ Hồ sơ dịch vụ công 6.245 hồ sơ (4.162 đã tiếp nhận và xử lý; 2.083 hồ sơ trả lại bổ sung do bị sai thông tin, thiếu thủ tục giấy tờ đã được cán bộ tiếp dân hướng dẫn qua cổng Dịch vụ công để nộp lại hồ sơ.) (chiếm tỷ lệ 79.6%)

Hiện có 725 hồ sơ nộp trên Dịch vụ công bị sai thông tin, thiếu thủ tục giấy tờ đã được cán bộ tiếp dân hướng dẫn qua cổng Dịch vụ công để nộp lại hồ sơ

### **3. Đánh giá chung**

#### **3.1. Ưu điểm**

- Được sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo kịp thời của cấp ủy, chính quyền địa phương về công tác hướng dẫn hỗ trợ người dân đăng ký tạm trú trên cổng dịch vụ công trực tuyến, tạo bước chuyển biến tích cực trong nhân dân

- Tạo điều kiện cho nhân dân và doanh nghiệp và giảm áp lực giấy tờ công việc lên các cơ quan quản lý nhà nước. Công dân khi đăng ký dịch vụ công trực tuyến đăng ký tạm trú sẽ giảm thời gian gửi/ nhận hồ sơ, giảm thời gian đi lại cho người dân, có thể biết trạng thái hồ sơ của mình mà không cần đến cơ quan Công an.

- Tăng tính minh bạch của cán bộ Công an phường khi thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, trả kết quả.

#### **3.2. Hạn chế**

- Do người dân chưa quen với việc nộp hồ sơ trực tuyến và một bộ phận dân cư khả năng sử dụng, cập nhật Internet còn hạn chế nên gặp một số khó khăn, trở ngại nhất định.

- Đường truyền hệ thống đôi khi còn nghẽn mạng nên chỉ đăng ký được tài khoản, không đảm bảo cho việc thực hiện hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Chưa có hệ thống thanh toán trực tuyến, người dân còn phải liên hệ Công an phường để nộp lệ phí theo quy định.

### **4. Kiến nghị, đề xuất**

- Đẩy nhanh tiến độ thanh toán trực tuyến. Nâng cấp mức độ 4 khi thực hiện đăng ký tạm trú qua cổng dịch vụ công.

- Nâng cấp đường truyền để người dân có thể thực hiện đăng ký vào các khung giờ trong ngày. Đầu tư thiết bị, đường truyền, nâng cấp tiện ích ứng dụng.

- Tiếp tục bồi dưỡng, tập huấn đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; Tăng cường thêm lực lượng hỗ trợ khi thực hiện hướng dẫn đăng ký tạm trú Dịch vụ công tại trụ sở Công an phường cũng như lưu động tại các khu phố.



Trên đây là thông báo kết quả giám sát việc thực hiện công tác hướng dẫn hỗ trợ người dân đăng ký tạm trú trên công dịch vụ công tại công an phường An Bình. Xin thông báo để các ngành có liên quan biết và thực hiện.

**Nơi nhận:**

- TT. HDND phường;
- TT. ĐU, UBND phường;
- TV Đoàn giám sát;
- Các đơn vị có liên quan;
- Lưu: VT.



**TM. BAN PHÁP CHẾ  
TRƯỞNG BAN**

**Bùi Thị Lương Hoa**

