

Số: /BC-UBND

Bắc Giang, ngày tháng 7 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông 6 tháng đầu năm 2021 và sơ kết triển khai thực hiện Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công tỉnh Bắc Giang

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Để triển khai công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và cơ chế một cửa, một cửa liên thông, UBND tỉnh đã ban hành và chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND huyện, thành phố thực hiện các kế hoạch về kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông⁽¹⁾; Ban hành Kế hoạch⁽²⁾ về nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh năm 2021, trong đó giao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì thực hiện chỉ số về chi phí thời gian, chi phí tính minh bạch của TTHC, qua đó tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC; ban hành Kế hoạch⁽³⁾ triển khai thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2021 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia 2021. Trong đó, tập trung thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu nhằm cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo điều hành, đẩy mạnh cải cách TTHC, thường xuyên rà soát, đơn giản hóa các TTHC để cắt giảm chi phí, thời gian cho người dân, doanh nghiệp.

Trên cơ sở chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh các sở, ban, ngành, UBND huyện, thành phố cũng đã ban hành các Kế hoạch, văn bản chỉ đạo và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND huyện, thành phố thúc đẩy cải cách TTHC, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa và xây dựng Chính phủ điện tử phục vụ chỉ đạo, điều hành⁽⁴⁾; thực hiện nhiệm vụ về cung cấp dịch vụ công trực tuyến và cơ chế một cửa tại các Nghị quyết của Chính phủ theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ.

⁽¹⁾ Kế hoạch số 280/KH-UBND ngày 22/01/2020 về thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Kế hoạch số 129/KH-UBND ngày 29/4/2021 triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

⁽²⁾ Kế hoạch số 242/KH-UBND ngày 04/6/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh

⁽³⁾ Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 03/3/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh

⁽⁴⁾ Công văn số 1826/UBND-NC ngày 29/4/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thúc đẩy cải cách TTHC, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa và xây dựng Chính phủ điện tử phục vụ chỉ đạo, điều hành.

Chỉ đạo các sở, ngành, UBND huyện, thành phố thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh, trong đó đề ra các mục tiêu, lộ trình và trách nhiệm thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Trên cơ sở chỉ đạo của UBND tỉnh, sở, ngành, huyện, thành phố đã xây dựng Kế hoạch triển khai và lập danh sách phân công nhiệm vụ cho từng cá nhân, gửi về Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp.

Chỉ đạo các sở, ngành, UBND huyện, thành phố khắc phục tồn tại hạn chế trong giải quyết TTHC⁽⁵⁾, trong đó yêu cầu các cơ quan, đơn vị để xảy ra tình trạng chậm giải quyết TTHC kiểm điểm trách nhiệm, thay thế công chức, viên chức thiếu trách nhiệm, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC; chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài nguyên và Môi trường giải quyết các khó khăn, vướng mắc, đề xuất, kiến nghị của UBND các huyện, thành phố trong việc giải quyết TTHC.

Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị đề xuất, góp ý, kiến nghị phương án cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh theo yêu cầu của Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 15/5/2020 của Chính phủ.

Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá Bộ phận Một cửa, công chức Một cửa trên địa bàn tỉnh Bắc Giang⁽⁶⁾, làm cơ sở pháp lý để đánh giá, nhận xét, quản lý đội ngũ công chức Một cửa và Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh.

Kiện toàn đội ngũ công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC đối với 07 cơ quan, đơn vị, để tham mưu giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị triển khai có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông; chỉ đạo xây dựng dự thảo Quyết định ban hành Quy chế hoạt động của công chức đầu mối kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh⁽⁷⁾, nhằm nâng cao vai trò, trách nhiệm của đội ngũ công chức đầu mối KSTTHC.

Công tác tuyên truyền kiểm soát TTHC, cải cách TTHC được chỉ đạo thực hiện thường xuyên, kịp thời, đầy đủ, phong phú về nội dung và hình thức, đáp ứng nhu cầu nắm bắt, tìm hiểu thông tin về cải cách TTHC của cán bộ, công chức, viên chức và các tầng lớp Nhân dân trong tỉnh. Chỉ đạo các sở, ban, ngành tuyên truyền việc thực hiện TTHC qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 dưới nhiều hình thức như: xây dựng tài liệu, đồ họa thông tin, video, tờ rơi để tuyên truyền...; thực hiện in ấn và phát 40.000 tờ rơi về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến để tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Bên cạnh đó, do dịch bệnh Covid 19 bùng phát, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tăng cường chỉ đạo các ngành, các cấp trong việc phòng chống dịch, trong đó yêu cầu Bộ phận Một cửa các cấp tăng cường các biện pháp phòng chống dịch nhằm đảm bảo an toàn cho người dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện TTHC.

⁽⁵⁾ Công văn số 1442/UBND-NC ngày 08/4/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc khắc phục tồn tại, hạn chế trong giải quyết thủ tục hành chính

⁽⁶⁾ Quyết định số 180/QĐ-UBND ngày 02/3/2021 UBND tỉnh Bắc Giang

⁽⁷⁾ Dự kiến trình UBND tỉnh trong tháng 9/2021.

2. Công tác chỉ đạo triển khai thực hiện Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công tỉnh Bắc Giang

Để tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả hệ thống Hệ thống thông tin Một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công tỉnh Bắc Giang, UBND tỉnh ban hành các kế hoạch⁽⁸⁾ và chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông triển khai thực hiện các nhiệm vụ xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công tỉnh Bắc Giang. Trong đó, xác định việc đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng dịch vụ công Quốc gia là một trong nhiệm vụ, giải pháp được tỉnh đặc biệt quan tâm.

Chỉ đạo xây dựng, phát triển Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật theo quy định, tích hợp tất cả các dịch vụ công của các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã để giải quyết, thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

UBND tỉnh đã ban hành quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang⁽⁹⁾.

Chỉ đạo đẩy mạnh công tác truyền thông thực TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Bắc Giang⁽¹⁰⁾. Trong đó, yêu cầu các cơ quan báo chí của tỉnh, các cơ quan báo chí trung ương đóng trên địa bàn, Trung tâm VH-TT các huyện, thành phố, Đài Truyền thanh cơ sở tổ chức thông tin tuyên truyền về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử bằng các hình thức phù hợp như: Xây dựng và cung cấp các video trên mạng xã hội (Zalo, Facebook...), trên hệ thống Cổng thông tin, đài, báo; tờ rơi; qua các tổ chức đoàn thể, nhất là đoàn thanh niên; qua các trường học...

II. TÌNH HÌNH KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

1.1. Công tác kiểm soát quy định TTHC trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)

Việc kiểm soát quy định TTHC trong dự thảo văn bản được thực hiện đảm bảo theo quy định của Luật ban hành văn bản QPPL năm 2015, Luật sửa đổi, bổ sung Luật ban hành văn bản QPPL năm 2020 và các Nghị định, văn bản hướng dẫn thi hành, trong 06 tháng đầu năm 2021, tỉnh Bắc Giang ban hành 01 TTHC trong 01 văn bản QPPL của UBND tỉnh, TTHC này được ban hành đảm bảo theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật nêu trên.

1. 2. Công tác đánh giá tác động TTHC; thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)

⁽⁸⁾ Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 29/3/2019 về thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 7/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025; Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 28/6/2019 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Nghị quyết số 433-NQ/TU ngày 04/5/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

⁽⁹⁾ Quyết định số 37/2019/QĐ-UBND ngày 31/12/2019.

⁽¹⁰⁾ Kế hoạch số 2162/KH-UBND ngày 22/5/2020

Trong 6 tháng đầu năm 2021, thực hiện đánh giá tác động, thẩm định, thẩm tra 01 TTHC trong 01 văn bản QPPL.

1.3. Công tác công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

Thực hiện quy định về việc công bố, công khai TTHC tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ, trên cơ sở các quyết định công bố của các Bộ, ngành, 6 tháng đầu năm 2021, các sở, ngành đã rà soát, hệ thống hóa các TTHC, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 16 quyết định công bố 664 TTHC áp dụng tại địa phương trên 15 lĩnh vực⁽¹¹⁾. Trong đó, có 299 TTHC mới, 53 TTHC sửa đổi, bổ sung, 312 TTHC bãi bỏ. Sau khi công bố, các TTHC đã được cập nhật và đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương và niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC.

1.4. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

Thực hiện quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung) về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC của người dân, doanh nghiệp đảm bảo đúng quy định. Việc xử lý phản ánh, kiến nghị đáp ứng quy trình, hình thức theo quy định tại Điều 14 và 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và giải quyết đầy đủ, thống nhất các nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về quy định TTHC đã bố trí nhân sự trực điện thoại của đơn vị để kịp thời hướng dẫn, tiếp nhận, phản hồi thông tin của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; phân công công chức cập nhật, theo dõi Hệ thống phản kiến nghị của Văn phòng chính phủ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, từ đó, kịp thời tiếp nhận và tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định. Trong 6 tháng đầu năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh đã tiếp nhận 09 phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định, TTHC, trong đó tập trung chủ yếu ở lĩnh vực tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, y tế⁽¹²⁾, các phản ánh, kiến nghị đã giao các cơ quan có thẩm quyền xem xét xử lý xong. Qua hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị lĩnh vực Y tế, cho thấy việc thực hiện TTHC còn nội dung chưa đảm bảo, Chủ tịch UBND tỉnh đã có văn bản chấn chỉnh.

1.5. Tình hình triển khai cơ chế một cửa một cửa liên thông

1.5.1. Kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa

a) Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa

⁽¹¹⁾ Công bố TTHC trên 19 lĩnh vực: Công thương, Kế hoạch và Đầu tư, Lao động- Thương binh XH, Văn hóa, Thể thao và DL, Giáo dục Đào tạo, Tư pháp, Ngoại vụ, Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, NN&PTNN, TNMT, Thanh tra, Dân tộc, Tài chính, Xây dựng, TTTT, Y tế, Ban quản lý các khu công nghiệp, Giao thông vận tải

⁽¹²⁾ TNMT: 04 phản ánh; Y tế: 02 phản ánh; Tư pháp: 01 phản ánh.

Tính đến ngày 30/6/2021, toàn tỉnh có 1.995 TTHC (cấp tỉnh 1.585 TTHC, cấp huyện 284 TTHC, cấp xã 126 TTHC). Trong đó, số thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông là 1.839 TTHC (đạt tỷ lệ 92,2%), còn lại 156 TTHC (chiếm tỷ lệ 7,8%) thực hiện tại cơ quan chuyên môn do tính chất đặc thù thủ tục hành chính, cụ thể:

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công là 1.773 TTHC, trong đó: Các sở, ban, ngành 1.474/1585 TTHC (chiếm tỷ lệ 93%); các cơ quan ngành dọc trung ương 299 TTHC. Có 10 cơ quan thực hiện 100% thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công⁽¹³⁾.

- Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện là 244/284 TTHC (đạt tỷ lệ 86%); 9 lĩnh vực có 100% thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa⁽¹⁴⁾; do tính chất đặc thù, riêng lĩnh vực thanh tra không tổ chức thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

- Tại Bộ phận Một cửa cấp xã là 107/126 TTHC (đạt tỷ lệ 84,9%). Có 08 TTHC lĩnh vực y tế được thực hiện tại Trạm y tế xã và 09 TTHC lĩnh vực thanh tra được thực hiện tại bộ phận chuyên môn.

Thực hiện quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và để chuẩn hóa, thống nhất các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình điện tử; các sở, ngành đã trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với 100% thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Đồng thời, Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính tại nơi tiếp nhận và cập nhật trên Cổng thông tin điện tử của sở, ngành, địa phương. Trung tâm Phục vụ hành chính công và TP.Bắc Giang đã thực hiện công khai thủ tục hành chính theo hình thức điện tử.

b) Tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả

Trong 6 tháng đầu năm 2021, toàn tỉnh đã tiếp nhận: **349.744** là hồ sơ TTHC⁽¹⁵⁾, trong đó: Tiếp nhận trực tuyến mức độ 3,4 là **26.170** hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích là **314.169** hồ sơ và **9.405** hồ sơ của kỳ trước chuyển qua. Đã giải quyết: **346.497** hồ sơ (*195.986 hồ sơ giải quyết trước hạn chiếm 57%*), đang giải quyết **3.247** hồ sơ.

Các cơ quan trung ương ngành dọc tiếp nhận **103.733** là hồ sơ TTHC, trong đó: Tiếp nhận trực tuyến mức độ 3,4 là **28.085** hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích là **64.375** hồ sơ và **11.273** hồ sơ của kỳ trước chuyển qua. Đã giải quyết: **103.509** hồ sơ (*32.695 hồ sơ giải quyết trước hạn chiếm 32%*), đang giải quyết **224** hồ sơ.

** Cấp tỉnh (các Sở, ngành):*

⁽¹³⁾ Các cơ quan có 100% TTHC thực hiện tại Trung tâm PVHHC: Sở Công Thương, Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Ngoại vụ, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Văn hóa thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, giáo dục và Đào tạo

⁽¹⁴⁾ Các lĩnh vực 100% TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa: Công Thương, Kế hoạch và ĐT, Giao thông VT, Nội vụ, Tài chính, Tài nguyên và MT, Thông tin và TT, Xây dựng, Tư pháp.

⁽¹⁵⁾: Số liệu này không bao gồm hồ sơ tiếp nhận của các cơ quan trung ương ngành dọc tại địa phương

Các Sở, ngành đã tiếp nhận 88.539 hồ sơ⁽¹⁶⁾, trong đó: Tiếp nhận trực tuyến mức độ 3,4 là **17.886** hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích là **64.637** hồ sơ và **6.016** hồ sơ của kỳ trước chuyển qua. Đã giải quyết: **86.363** hồ sơ, đang giải quyết **2.176** hồ sơ.

Việc tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đã được mở sổ theo dõi, có giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả và thiết lập các phiếu, mẫu biểu theo hướng dẫn tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

Trung tâm thường xuyên thực hiện việc kiểm soát, theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử. Hằng tuần, đơn đốc nhắc nhở các cơ quan, đơn vị và đề nghị giải trình, làm rõ đối với các hồ sơ quá hạn; sửa đổi, bổ sung, trả lại cho tổ chức, cá nhân; tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị chấn chỉnh việc chậm giải quyết hoặc chất lượng giải quyết chưa cao.

Bên cạnh đó, Trung tâm thường xuyên giám sát thời gian làm việc, thái độ, tác phong và việc thực hiện các quy định, quy chế của Trung tâm đối với đội ngũ công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong khi thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức. Việc giám sát được Trung tâm thực hiện thông qua hệ thống Camera, qua phỏng vấn và tiếp nhận ý kiến của cá nhân, tổ chức, kiểm tra đột xuất của lãnh đạo Trung tâm. Qua đó, góp phần nâng cao tinh thần, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ công chức.

** Cấp huyện:*

Trong 6 tháng đầu năm 2021, UBND huyện, thành phố đã tiếp nhận 29.357 hồ sơ, trong đó: đã giải quyết trước và đúng hạn 28.116 hồ sơ, trả quá hạn 668 hồ sơ; đang giải quyết 573 hồ sơ. Số hồ sơ quá hạn tập trung nhiều nhất ở lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường (572 h/s), Lao động- Thương binh và Xã hội (66 h/s), Xây dựng (33 h/s).

Việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa huyện, thành phố đã được mở sổ theo dõi, giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả và thiết lập phiếu, mẫu biểu theo hướng dẫn tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

** Cấp xã:*

Trong 6 tháng đầu năm 2021, UBND các xã, phường, thị trấn đã tiếp nhận 231.848 hồ sơ, trong đó: đã giải quyết trước và đúng hạn 230.615 hồ sơ, trả quá hạn 743 hồ sơ; đang giải quyết 498 hồ sơ.

Việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các xã, phường, thị trấn cơ bản đã được thực hiện theo đúng quy định, việc ghi Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả đã được thực hiện ở một số xã, phường.

(Có phụ lục chi tiết kèm theo)

⁽¹⁶⁾: Số liệu này được tính gồm cả hồ sơ tiếp nhận tại chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai và hồ sơ của các TTHC đặc thù không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm PVHCC (không tính hồ sơ của các cơ quan ngành dọc)

c) Ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4

****) Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công***

Các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đã ứng dụng Hệ thống thông tin Một cửa điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính, cho phép tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ trên Hệ thống; đồng thời, Hệ thống Một cửa được kết nối tích hợp với Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cho phép cá nhân, tổ chức có thể tra cứu tình trạng hồ sơ, thống kê kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị. Trung tâm có thể kiểm soát được quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thông qua hệ thống này. Nhất là việc đính kèm kết quả đã giải quyết trên Hệ thống Một cửa được duy trì nghiêm túc, giúp theo dõi kết quả giải quyết và kiểm soát chặt chẽ việc kết thúc hồ sơ.

Một số phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành đã được kết nối, tích hợp với Hệ thống Một cửa điện tử của sở, ngành như: Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của Bộ Giao thông vận tải, Hệ thống quản lý Lý lịch tư pháp dùng chung của Bộ Tư pháp, Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

Đã kết nối, liên thông dữ liệu giữa Hệ thống phần mềm một cửa điện tử với Phần mềm quản lý văn bản để phục vụ ký số, chuyển kết quả ra Trung tâm để in, đóng dấu và trả kết quả cho tổ chức, công dân đối với một số sở đang thực hiện phương án tại chỗ.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã kết nối Hệ thống Một cửa điện tử với ứng dụng Zalo tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong việc tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, xây dựng Fanpage Trung tâm Phục vụ hành chính công trên mạng xã hội Facebook để tuyên truyền, hướng dẫn, đẩy mạnh Dịch vụ công trực tuyến đến người dân và doanh nghiệp.

- Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 : Chủ tịch UBND tỉnh đã công bố áp dụng dịch vụ công trực tuyến đối với 1.128/1.474 TTHC thuộc thẩm quyền của cấp tỉnh (chiếm tỷ lệ 76,5%). Trong đó, mức độ 3 là 399 dịch vụ, mức độ 4 là 799 dịch vụ. Trong 6 tháng đầu năm 2021, Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận 45.284 hồ sơ⁽¹⁷⁾ (chiếm tỷ lệ 37%) thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Một số sở, ngành có tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến cao: Sở Tài chính (100%), Sở Ngoại vụ (100%), Sở Thông tin và Truyền thông (100%), Sở Công Thương (98%), Sở Kế hoạch và Đầu tư (93%), Sở Y tế (85%).

****) Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã:***

Đến nay, 100% Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã lắp đặt mạng Internet, ứng dụng Hệ thống Một cửa điện tử liên thông giữa cấp xã và cấp huyện. Hồ sơ sau khi tiếp nhận được cập nhật trên Hệ thống và chuyển đến phòng, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; kết quả được chuyển về Bộ

⁽¹⁷⁾: Bao gồm cả hồ sơ DVC trực tuyến của cơ quan trung ương ngành dọc

phận Một cửa để trả cho người dân. Hệ thống Một cửa đã hỗ trợ Bộ phận Một cửa kiểm soát quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị và công tác tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Ngoài ra, các huyện, thành phố đã ứng dụng các phần mềm chuyên ngành hỗ trợ công tác quản lý và giải quyết thủ tục hành chính như: Phần mềm quản lý hộ tịch, quản lý chứng thực và quản lý đối tượng chính sách, đối tượng bảo trợ xã hội,...

- Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: Chủ tịch UBND tỉnh đã công bố áp dụng dịch vụ công trực tuyến đối với 262/410 TTHC thuộc thẩm quyền của cấp huyện, cấp xã (chiếm tỷ lệ 64%). Trong đó, cấp huyện là 183 TTHC, cấp xã là 79 TTHC. Trong 6 tháng đầu năm 2021, cấp huyện, cấp xã tiếp nhận 8.284 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 3%) thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Một số huyện triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 tốt như: Huyện Lục Nam, Việt Yên, Tân Yên.

d) Việc tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Bộ phận Một cửa

Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện Quyết định số 1418/QĐ-UBND ngày 15/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về công bố danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trong 6 tháng đầu năm 2021, Trung tâm tiếp tục chỉ đạo, đôn đốc, kiểm soát tốt việc thực hiện toàn bộ quy trình “5 tại chỗ” (*tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả*) đối với 67 TTHC của sở, ngành¹⁸. Quá trình triển khai thực hiện đã đem lại nhiều thuận lợi cho tổ chức, công dân; các thủ tục đều được cắt giảm tối thiểu 30% đến 80% thời gian giải quyết.

Kết quả đã tiếp nhận và giải quyết trước hạn 60%, còn lại là đúng hạn đối với 2.133 hồ sơ tại chỗ của các TTHC thường xuyên phát sinh thuộc lĩnh vực đăng ký và hoạt động của doanh nghiệp Sở Kế hoạch và Đầu tư (*chủ yếu là thủ tục Thay đổi nội dung ĐKDN, sau đến thành lập mới, tạm ngừng, giải thể DN*); 2.140 hồ sơ tại chỗ của BHXH tỉnh; 1.021 hồ sơ tại chỗ của Sở Tài chính; 51 hồ sơ của Sở Lao động TBXH; 10 hồ sơ tại chỗ của Sở Xây dựng và 02 hồ sơ tại chỗ của Sở Nông nghiệp PTNT (cấp Chi cục). Toàn bộ quy trình giải quyết hồ sơ tại chỗ được thực hiện khép kín tại Trung tâm, không có hồ sơ nào luân chuyển về sở để giải quyết, công chức một cửa được bàn giao và sử dụng con dấu thứ hai để đóng dấu lên kết quả ký số của sở, ngành trả cho tổ chức, công dân (*trong 6 tháng, tổng hồ sơ được giải quyết tại chỗ chiếm 3,95% số hồ sơ tiếp nhận giải quyết tại Trung tâm*).

e) Về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đánh giá giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày

¹⁸ Sở KHĐT (59 TTHC); Sở Nông nghiệp và PTNT (03 TTHC); Sở Lao động TB&XH (02 TTHC); Sở Tài chính (01 TTHC); Sở Xây dựng (01 TTHC); Bảo hiểm xã hội tỉnh (01 TTHC).

23/4/2018 của Chính phủ và Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ. Đến nay, các cơ quan, đơn vị, địa phương đang triển khai thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và gửi báo cáo kết quả đánh giá về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trước ngày 01/12/2021.

1.5.2. Tình hình triển khai TTHC trên môi trường điện tử

Ban hành Kế hoạch⁽¹⁹⁾ số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, với mục tiêu đặt ra là số hóa toàn bộ kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực do cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh quản lý, thời hạn hoàn thành trước ngày 31/12/2024.

2. Kết quả triển khai Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

Trước năm 2020, trên địa bàn tỉnh sử dụng 03 phần mềm một cửa điện tử do 03 chủ đầu tư triển khai gồm: Sở Thông tin và Truyền thông (*triển khai cho 16 sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh*), Sở Nội vụ (*triển khai cho 10 huyện, thành phố, 230 xã, phường thị trấn và Sở Xây dựng, Sở Nội vụ*) và Sở Tài nguyên và Môi trường triển khai trong các đơn vị thuộc Sở.

UBND tỉnh chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện chuẩn hoá hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung trong các cơ quan nhà nước, đơn vị cung cấp phần mềm là công ty cổ phần SAVIS. Đến tháng 12/2019, Sở Thông tin và Truyền thông đã hoàn thành chuẩn hóa hệ thống thông tin một cửa điện tử liên thông dùng chung trong các cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định hiện hành.

Từ ngày 01/01/2020, các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn đã thực hiện giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

Tháng 7/2020, giao Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Cục Tin học Bộ Thông tin và Truyền thông hoàn thành tích hợp với hệ thống thu thập, đánh giá mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông. Chức năng tích hợp với hệ thống thu thập, đánh giá mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho phép cán bộ quản trị hệ thống Dịch vụ công và một cửa điện tử theo dõi số liệu sử dụng dịch vụ công của công dân, số liệu xử lý hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử.

Tháng 8/2020, hoàn thành triển khai hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến cho các cơ quan đơn vị: Công an, Bảo hiểm xã hội, Điện lực, Thuế để tham gia vào quy trình giải quyết TTHC.

Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã kết nối, tích hợp được với phần mềm chuyên ngành của các Bộ ngành bao gồm: Phần mềm Cấp đổi phù hiệu của Bộ Giao thông vận tải; phần mềm Lý lịch tư pháp và Hộ tịch tư pháp của Bộ Tư pháp; phần mềm Đăng ký kinh doanh của Bộ Kế hoạch và Đầu tư; phần mềm Cấp mã số có quan hệ ngân sách của Bộ Tài chính; kết nối với phần mềm

¹⁹ Kế hoạch số 1677/KH-UBND ngày 22/4/2021

bưu chính công ích thông qua trực kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở Trung ương và địa phương (NGSP) do Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông quản lý.

Cập nhật, bổ sung một số chức năng trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử: (1) Tích hợp với hệ thống tổng đài nhắn tin kết quả giải quyết TTHC do Viettel cung cấp; (2) tích hợp đồng bộ hồ sơ từ phần mềm chuyên ngành của Bộ Giao thông vận tải, Bộ Tư pháp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính đáp ứng yêu cầu tiếp nhận hồ sơ và đồng bộ trạng thái từ phần mềm chuyên ngành về hệ thống một cửa điện tử, cán bộ một cửa có thể tiếp nhận hồ sơ từ phần mềm chuyên ngành và xử lý, trả kết quả trên hệ thống một cửa. (3) Chính thức sử dụng Phần mềm quản lý văn bản để xử lý hồ sơ 5 tại chỗ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh.

Đã thực hiện việc chuẩn hóa cập nhật Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và xây dựng Cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; Kết nối, liên thông và thay đổi quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Phần mềm quản lý văn bản.

Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch công của tỉnh đã triển khai thực hiện kết nối với zalo trong việc thông báo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức và tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ thông qua zalo; lập 15 nhóm Zalo (4 nhóm cấp tỉnh, 11 nhóm cấp huyện) để hỗ trợ kịp thời cán bộ, công chức viên chức, chuyên trách CNTT của các sở, ban ngành, UBND các huyện, thành phố sử dụng hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Thực hiện xong kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư theo Công văn số 942/THH-THHT ngày 12/06/2021 của Cục Tin học hóa, Bộ Thông tin và Truyền thông về việc chuẩn bị kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư.

Thường xuyên theo dõi, giám sát hệ thống liên thông giữa sở, ngành với các Bộ (Tư pháp, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Giao thông vận tải) liên quan.

3. Kết quả triển khai Cổng Dịch vụ công tỉnh

3.1. Kết quả xây dựng Cổng dịch vụ công tỉnh

Trước năm 2020, giải pháp kỹ thuật của các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 của tỉnh triển khai mới chỉ ở mức đơn giản, chưa thuận tiện, chưa đáp ứng yêu cầu của việc xây dựng và thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Trang hành chính công được xây dựng trên nền tảng cũ, không đảm bảo tuân theo khung kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Bắc Giang, chưa cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tập chung cho các cấp các ngành, không đảm bảo kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia và các dịch vụ thanh toán trực tuyến qua nền tảng kết nối của tỉnh Bắc Giang (LGSP).

UBND tỉnh đã chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng mới Cổng dịch vụ công tỉnh Bắc Giang đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định hiện hành, chính thức hoạt động từ tháng 1/2020, hiện nay cung cấp 1.380 dịch vụ

công trực tuyến mức độ 3,4, trong đó mức độ 3: 513; mức độ 4: 877 dịch vụ (Cấp tỉnh: 1128, cấp huyện 183 dịch vụ, cấp xã: 79 dịch vụ).

Một số chức năng đã được xây dựng trên Cổng Dịch vụ công tỉnh nhằm hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC như: Chức năng xác thực tài khoản bằng hình thức OTP cho phép công dân nhanh chóng, thuận tiện đăng ký, lấy lại mật khẩu đã được xây dựng trên cổng Dịch vụ công Bắc Giang; chức năng đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công đáp ứng yêu cầu cho phép công dân đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan nhà nước xử lý TTHC.

3.2. Tình hình thực hiện tích hợp dịch vụ công tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Đến ngày 30/12/2020, Sở Thông tin và Truyền thông đã hoàn thành nhiệm vụ kết nối, liên thông giữa Cổng dịch vụ công tỉnh Bắc Giang với Cổng dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ gồm: (1) Đồng bộ 1.591 thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia; đồng bộ kết quả giải quyết TTHC lên Cổng dịch vụ công quốc gia; (2) Tích hợp hoặc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với Thủ tục thông báo thực hiện khuyến mại trên Cổng dịch vụ công quốc gia; (3) Tích hợp hoặc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với Thủ tục đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải; (4) Tích hợp, dùng chung hệ thống xác thực (SSO) của Cổng Dịch vụ công quốc gia; kết nối Hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh đến mạng truyền số liệu chuyên dùng, Trục liên thông văn bản quốc gia (VDXP); (5) Tích hợp, công khai bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong giải quyết các TTHC và công khai trên Cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh.

Ngoài ra, Sở đã cập nhật đầy đủ thông tin về cơ quan giải quyết, mã hồ sơ và mã TTHC trên CSDL quốc gia về TTHC (đến ngày 25/11/2020 đã đồng bộ 44.886 hồ sơ) và hoàn thành việc tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với dịch vụ công “Thông báo thực hiện khuyến mại”, “Thông báo sửa đổi, bổ sung thực hiện khuyến mại” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Trên cơ sở Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh đã chỉ đạo Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và UBND huyện, thành phố chuẩn bị các điều kiện, hướng dẫn, tuyên truyền tổ chức triển khai thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do Bộ, ngành chủ trì, triển khai cung cấp bảo đảm theo đúng yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Bộ, ngành. Trong đó, đã kết nối, tích hợp đối với 17/29 dịch vụ công trực tuyến giao địa phương thực hiện.

Đến nay, Cổng dịch vụ công của tỉnh đã kết nối, tích hợp hệ thống thanh toán trực tuyến với Cổng Dịch vụ công quốc gia: (1) Đã liên thông gọi thanh toán từ Cổng dịch vụ công của tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia qua cổng thanh toán Payment Platform và lấy được hóa đơn từ Cổng dịch vụ công quốc gia gửi về và các thông tin thanh toán của các hệ thống thanh toán; (2) Đã liên

thông luồng thanh toán từ Công dịch vụ công quốc gia lấy thông tin hồ sơ từ Công Dịch vụ công của tỉnh.

Phối hợp với đầu mối Văn phòng Chính phủ, Tổng Cục thuế Việt Nam, Sở Tài nguyên và Môi trường, Cục thuế Bắc Giang hoàn thành triển khai kết nối kỹ thuật, tích hợp, cung cấp thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện TTHC về đất đai cho hộ gia đình, cá nhân.

Ban hành Quyết định⁽²⁰⁾ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Bắc Giang thực hiện tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia năm 2021, với tổng số 369 dịch vụ, trong đó 133 dịch vụ công mức độ 3; 236 dịch vụ công mức độ 4 và được Cổng Dịch vụ công Quốc gia thông báo dịch vụ công đề nghị công khai tích hợp đã hoàn thành kết quả kiểm thử, công bố tại địa chỉ <http://dichvucong.gov.vn.tich-hop...> dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

1.1. Ưu điểm

- Việc triển khai thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đặc biệt quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo đồng bộ, quyết liệt; đã quán triệt thực hiện các quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo của Trung ương.

- Phó Chủ tịch TT UBND tỉnh đã trực tiếp làm việc với Trung tâm Phục vụ hành chính công về những tồn tại, hạn chế và khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện để kịp thời chỉ đạo tháo gỡ; đồng thời tiếp tục giao nhiệm vụ trọng tâm và ấn định thời gian hoàn thành cho từng cơ quan, đơn vị; ban hành nhiều văn bản để chấn chỉnh, chỉ đạo thực hiện nghiêm việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân.

- Các ngành, các cấp tích cực, chủ động trong việc triển khai công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông; các địa phương đã quan tâm đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đầu tư trang thiết bị, bố trí nhân sự bảo đảm cho tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa; Bộ phận Một cửa đã phát huy được vai trò là trung tâm kết nối giữa người dân và phòng, đơn vị chuyên môn; từng bước được củng cố, hiện đại hóa và ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động.

- Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đã dần đi vào nề nếp, hình thành thói quen tiếp nhận hồ sơ và xử lý hồ sơ trên môi trường mạng. Triển khai thực hiện dịch vụ bưu chính công ích đã mang lại những hiệu quả bước đầu.

⁽²⁰⁾ Quyết định số 1444/QĐ-UBND ngày 12/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh

1. 2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được trong 6 tháng đầu năm 2021, công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn những tồn tại, hạn chế:

- Một số đơn vị chưa tích cực trong việc rà soát, cập nhập Quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành để kịp thời tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố⁽²¹⁾.

- Còn đơn vị tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chưa đảm bảo theo quy định⁽²²⁾.

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số nội dung còn chưa đảm bảo theo yêu cầu, chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Kế hoạch số 280/KH-UBND:

- + Hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt tỷ lệ cao nhưng một số sở, ngành, địa phương vẫn còn giải quyết TTHC chậm cho tổ chức, cá nhân⁽²³⁾, tập trung vào các lĩnh vực: Tài nguyên và môi trường, Lao động-Thương binh và Xã hội, Tư pháp.

- + Số lượng hồ sơ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và dịch vụ bưu chính công ích của cấp huyện mới đạt tỷ lệ 3%, chưa đáp ứng yêu cầu là 10%⁽²⁴⁾.

- + Tỷ lệ hồ sơ chứng thực điện tử thấp (378/488.926 hồ sơ), đạt tỷ lệ 0,08% chưa đảm bảo tỷ lệ được giao (10%) tại Kế hoạch số 280/KH-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh.

- + Còn hiện tượng khi giải quyết hồ sơ không tích xử lý trên phần mềm Hệ thống thông tin một cửa, dẫn đến tình trạng hồ sơ quá hạn⁽²⁵⁾.

- + Việc thực hiện gắn kết quả trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử đối với cấp huyện, cấp xã chưa bảo đảm theo quy định (100% TTHC được gắn kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin).

- + Cơ chế phối hợp, liên thông giải quyết thủ tục hành chính giữa các sở, ngành, UBND cấp huyện với các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương, giữa Bộ phận Một cửa với phòng chuyên môn chưa được chặt chẽ, dẫn đến tình trạng hồ sơ bị trả lại, giải quyết quá hạn⁽²⁶⁾.

- + Còn tình trạng nhận hồ sơ TTHC xong trả lại hoặc hướng dẫn cá nhân, tổ chức làm văn bản xin rút thay vì chủ động làm văn bản yêu cầu chủ hồ sơ bổ sung.

⁽²¹⁾ Sở Kế hoạch và Đầu tư, Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế, Nông nghiệp và PTNT, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Y tế, Nội vụ.

⁽²²⁾ Huyện Lạng Giang

⁽²³⁾ Các sở, ngành, địa phương có hồ sơ quá hạn: Sở Tài nguyên và Môi trường (659 h/s), Sở Tư pháp (21 h/s), Ban QLCKCN (5 h/s), Sở Nội vụ (04 h/s), Sở Y tế (01 h/s), Sở Kế hoạch và Đầu tư (01 h/s), huyện Lạng Giang (602 h/s), Lục Nam (474 h/s), huyện Lục Ngạn (387 h/s), huyện Yên Dũng (50 h/s), huyện Việt Yên (116 h/s), huyện Tân Yên (92 h/s), huyện Yên Dũng (91 h/s), huyện Hiệp Hòa (45 h/s), huyện Yên Thế (10 h/s).

⁽²⁴⁾ Lạng Giang (2h/s), Lục Ngạn (119 h/s), Hiệp Hoà (180 h/s), Yên Thế (216 h/s), TPBG (233 h/s), Yên Dũng (342 h/s), Sơn Động (495 h/s).

⁽²⁵⁾ Huyện Hiệp Hòa, Sở Tài nguyên và Môi trường

⁽²⁶⁾ Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp.

- Việc bố trí công chức ra trực tại Bộ phận Một cửa cấp huyện theo quy định tại Điểm b khoản 3 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP quy định: “*Các cơ quan chuyên môn của UBND huyện cử công chức đến làm việc*” đối với một số lĩnh vực ít phát sinh hồ sơ gặp khó khăn như: Nông nghiệp, Văn hóa thông tin, Giáo dục Đào tạo, Y tế.

- Thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi, bổ sung nên khó khăn cho cơ sở trong công tác rà soát, cập nhật và các loại giấy tờ kèm theo phục vụ cho việc hướng dẫn người dân thực hiện.

- Việc chấp hành giờ làm việc tại Bộ phận Một cửa ở một số đơn vị, địa phương chưa nghiêm túc⁽²⁷⁾; kinh nghiệm và kỹ năng hành chính, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của một số công chức còn chưa chuẩn mực hoặc không giải thích rõ ràng, cụ thể cho người dân.

- Sự chuyên biến, khắc phục tồn tại, hạn chế sau kiểm tra của các cơ quan, địa phương còn chậm.

2. Về Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công tỉnh

2.1. Ưu điểm

- Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công của tỉnh dần được hoàn thiện, lắng nghe ý kiến đóng góp của người sử dụng, văn bản chỉ đạo của Chính phủ, UBND tỉnh để hoàn thiện nâng cấp để đáp ứng nhu cầu trong tình hình mới.

- Cơ sở hạ tầng CNTT được quan tâm nâng cấp, sửa chữa và thay thế mới tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc. Giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp nhanh chóng thuận lợi, đảm bảo thời gian, dần tạo lòng tin cho người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết TTHC.

2.2. Tồn tại, hạn chế

- Cơ sở hạ tầng về CNTT đã sẵn sàng cho việc nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến, tuy nhiên tỷ lệ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công Quốc gia nhất là lĩnh vực đất đai còn ít.

- Còn tình trạng một số lãnh đạo, cán bộ, công chức cấp cơ sở chưa xử lý hồ sơ trên hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công của tỉnh từ đó dẫn đến hồ sơ chậm muộn vẫn diễn ra làm ảnh hưởng đến số liệu chung của toàn tỉnh⁽²⁸⁾.

- Cơ sở hạ tầng CNTT cấp cơ sở cần kiểm tra lại để đảm bảo Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoạt động ổn định.

²⁷ Qua công tác theo dõi thi hành pháp luật và kiểm tra công vụ tại một số địa phương

²⁸ 10/10 huyện, thành phố

- Các Phần mềm chuyên ngành của các Sở: Giao thông vận tải, Kế hoạch và đầu tư, Tư pháp sau khi kết nối liên thông với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh vẫn còn xảy ra nhiều lỗi, chưa xử lý được dứt điểm.

- Chưa bổ sung thêm một số tính năng theo đề nghị của một số đơn vị:

+ Thay đổi tên hiển thị của tổng đài tin nhắn thông báo kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đến người dân, doanh nghiệp tránh gây hiểu nhầm cho công dân. Hiện nay, rất nhiều công dân sau khi thực hiện TTHC tại cấp huyện, cấp xã nhưng lại đến Trung tâm Phục vụ hành chính công nhận kết quả, nguyên do tên tổng đài tin nhắn gửi đến người dân là “TTPVHCC BG” (*đề nghị Thủ tục hành chính thực hiện ở cấp nào thì hiển thị tên tổng đài tin nhắn ở cấp tương ứng*).

+ Thực hiện đồng thời việc hoàn thiện Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công tỉnh với xây dựng ứng dụng (APP) của hai hệ thống này, tiến tới có thể thực hiện TTHC trên điện thoại thông minh (Smartphone)⁽²⁹⁾.

- Việc đồng bộ kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh Bắc Giang trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia chưa đảm bảo tỷ lệ 100% theo yêu cầu chỉ tiêu đặt ra tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2021 của Chính phủ.

- Chưa cập nhật biểu mẫu báo cáo tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công tỉnh theo mẫu mới quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP.

3. Nguyên nhân

- Công tác giám sát, kiểm soát việc giải quyết TTHC tại các cấp, các ngành còn chưa thực sự tốt; chưa quyết liệt trong việc xử lý đối với cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm trong giải quyết TTHC.

- Người dân chưa thực sự quan tâm, chưa có thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC, chủ yếu vẫn trực tiếp đến giải quyết tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tra cứu thông tin về thủ tục hành chính trên môi trường mạng của người dân còn hạn chế. Mặt khác, do tâm lý người dân sợ thất lạc hồ sơ, nên muốn mang tới trực tiếp.

- Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh chưa được xây dựng và hoàn thiện bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ trên địa bàn tỉnh; việc kết nối liên thông giữa các phần mềm, cơ sở dữ liệu còn hạn chế.

- Hệ thống thông tin Một cửa vẫn còn xảy ra một số lỗi khi vận hành: Kết thúc hồ sơ để trả kết quả nhưng không kết thúc được dẫn đến hồ sơ bị treo, lịch sử truy vết hoặc một số chức năng thống kê còn chưa chính xác, đặc biệt phần thống kê báo cáo chưa khớp số hồ sơ giữa các báo cáo...; còn trường hợp cán bộ, công chức không tích vào quy trình xử lý trên Hệ thống Một cửa điện tử nên trên Hệ thống báo quá hạn giải quyết (thực tế hồ sơ được giải quyết đúng hạn).

⁽²⁹⁾Nhiệm vụ đã được giao tại Thông báo số 296/TB-UBND ngày 31/7/2020

- Cơ sở hạ tầng CNTT của một số đơn vị đầu tư, xây dựng đã lâu dẫn đến hệ thống hay bị ngắt quãng, lỗi, hỏng. Một số thủ tục thời gian giải quyết ngắn, nếu cán bộ không để ý, đơn vị bị mất điện, máy tính bị treo làm cho chậm muộn hồ sơ trên phần mềm.

- Việc liên thông giữa các sở, ban, ngành với cơ quan ngành dọc chưa có cơ chế phối hợp rõ ràng dẫn đến tình trạng khó khăn giải quyết hồ sơ, tăng thêm việc cho cán bộ, công chức, viên chức nhất là lĩnh vực đất đai với cơ quan thuế.

- Đối với thủ tục đăng ký khai sinh trẻ em lần đầu có thời hạn giải quyết trong ngày, tuy nhiên có nhiều trường hợp hồ sơ phải chờ 2-3 ngày Bộ công An mới cấp được mã số định danh cá nhân dẫn đến việc trả kết quả chậm, muộn.

- Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid 19, việc giải quyết thủ tục hành chính của một số đơn vị bị gián đoạn, kéo dài thời gian⁽³⁰⁾, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN 6 THÁNG CUỐI NĂM 2021

1. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

1.1. Triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Văn phòng Chính phủ.

1.2. Kiểm soát tốt việc ban hành TTHC trong văn bản QPPL của địa phương theo quy định tại khoản 4 Điều 14 Luật ban hành văn bản QPPL.

1.3. Chỉ đạo các sở, ngành kịp thời trình công bố, công khai các TTHC trên cơ sở công bố TTHC của các bộ, ngành; cập nhật đầy đủ, kịp thời trên Cổng dịch vụ công quốc gia và dịch vụ công của tỉnh, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và tại nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC.

1.4. Chỉ đạo các sở, ngành, địa phương giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật, nhất là bảo đảm về thời hạn giải quyết. Trong đó, kiểm tra, làm rõ nguyên nhân và xử lý dứt điểm các hồ sơ chậm giải quyết. Đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho cá nhân, tổ chức.

1.5. Tổng hợp, phê duyệt phương án đơn giản hóa TTHC và quy định có liên quan đang còn vướng mắc, bất cập hoặc không còn phù hợp, gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân; công tác thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng bằng nhiều hình thức, đổi mới về phương pháp từ tỉnh đến cơ sở về công tác cải cách TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông, việc giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính công ích.

⁽³⁰⁾ Đối với các TTHC phải đi thẩm định thẩm tra ở địa bàn bị phong tỏa, cách ly

1.6. Triển khai các nhiệm vụ liên quan đến Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh đảm bảo tiến độ, chất lượng.

2. Đối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công tỉnh

2.1. Tiếp tục thực hiện việc chuẩn hóa cập nhập hệ thống phần mềm một cửa điện tử và xây dựng Cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến của tỉnh theo Kế hoạch số 67/KH-STTTT ngày 13/04/2021.

2.2. Tiếp tục đề nghị công khai thủ tục dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện tích hợp lên Cổng dịch vụ công Quốc gia trong thời gian tới cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thuộc thẩm quyền giải quyết lên 100% đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật; tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt 25%; tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đạt 50%; 100% kết quả xử lý hồ sơ được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; 100% hồ sơ của hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bắc Giang được đồng bộ trạng thái trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia phục vụ việc theo dõi, giám sát, đánh giá.

2.3. Tiếp tục mở rộng kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư cho tất cả lĩnh vực theo sự chỉ đạo của Bộ Công an.

2.4. Kết nối, liên thông và thay đổi quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Phần mềm quản lý văn bản cho phù hợp với quy trình nội bộ mới theo chỉ đạo tại Công văn số 2868/UBND-TTPVHCC ngày 15/6/2021.

2.5. Triển khai hệ thống thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính về đất đai theo đề nghị tại Công văn số 2626/CTBGI-KHDCN ngày 15/06/2021 của Cục Thuế tỉnh khi có sự phối hợp của cơ quan chuyên môn về tháo gỡ khó khăn trong việc giải quyết thủ tục hành chính./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc Trung ương;
- UBND huyện, thành phố;
- VP UBND tỉnh: LĐVP; các phòng, đơn vị.
- Lưu: VT, NC-KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Mai Sơn