

Số: /BC-UBND

Bắc Giang, ngày tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Bắc Giang 6 tháng đầu năm 2023
(Tại Hội nghị giao ban ngày 25/7/2023)

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI

Để triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 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 thông¹. 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, số hoá TTHC, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thường xuyên rà soát, đơn giản hóa các TTHC để cắt giảm chi phí, thời gian cho người dân, doanh nghiệp.

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh cải cách TTHC theo chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 74/NQ-CP ngày 07/5/2023; chỉ đạo thực hiện cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh theo Công văn số 493/TTg-KSTT ngày 01/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ; chỉ đạo tăng cường thực hiện cải cách TTHC theo văn bản số 252/TB-VPCP thông báo kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang tại cuộc họp công tác cải cách TTHC; chỉ đạo chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp²; chỉ đạo số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái cấu trúc quy trình, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử³.

Tiếp tục chỉ đạo triển khai thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ; nâng cao chất lượng hoạt động của bộ phận Một cửa; tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến; triển khai hiệu quả Đề án 06/CP; đẩy mạnh thanh toán trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt trong thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy trình cải tiến việc tiếp nhận trả kết quả

¹ Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 06/01/2023 của UBND tỉnh

² Công văn số 3995/UBND-NC ngày 19/7/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh

³ Công văn số 2000/UBND-NC ngày 22/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh

giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Bắc Giang⁴, nhằm cung cấp các dịch vụ hành chính công chất lượng hơn, phục vụ tốt hơn; hạn chế tối đa việc người dân, tổ chức phải chuẩn bị nhiều loại giấy tờ rườm rà và lặp đi lặp lại, xử lý chính xác và nhanh chóng các TTHC. Đôn đốc công chức Bộ phận Một cửa các đơn vị tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp khai thác Cổng dịch vụ công để nộp hồ sơ trực tuyến, nhằm nâng cao hơn nữa tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tham gia ý kiến quy định TTHC tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)

- Số lượng TTHC đã được tham gia ý kiến: 21;
- Số lượng TTHC được ban hành trong kỳ báo cáo đã được đánh giá tác động: 21.

2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL

6 tháng đầu năm đã thực hiện thẩm định, thẩm tra 21 TTHC trong dự thảo văn bản QPPL, trong đó có 10 TTHC trong 01 dự thảo Nghị quyết của HĐND tỉnh đã được HĐND tỉnh thông qua, để ban hành.

Qua công tác thẩm tra cho thấy, một số ngành trong quá trình xây dựng chính sách chưa nghiên cứu kỹ dẫn đến không phát hiện ra chính sách có TTHC để tham mưu ban hành⁵, chỉ khi Văn phòng UBND tỉnh thẩm tra, phát hiện có TTHC mới quay lại hoàn thiện quy trình hoặc tham mưu xây dựng chính sách có quy định TTHC nhưng không thuộc trường hợp được Luật giao và trường hợp đặc thù của địa phương⁶; một số dự thảo quy định TTHC chưa được chặt chẽ, đầy đủ.

3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

6 tháng đầu năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 29 Quyết định công bố danh mục TTHC, trong đó:

- Tổng số danh mục TTHC được công bố 485 TTHC; trong đó số TTHC được công khai 485 TTHC;
- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: 1.948; trong đó: số TTHC do Trung ương quy định: 1.926; số TTHC do địa phương quy định: 30.

Sau khi công bố, các TTHC đã được cập nhật và đăng tải công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC.

Việc trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg còn chưa kịp thời ở hầu hết các Sở, ngành (*có biểu số liệu kèm theo*) dẫn đến điểm đánh giá chỉ số công khai, minh bạch của tỉnh rất thấp (*đạt 7,1 điểm/18 điểm*) trong 6 tháng đầu năm.

4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ

Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 14/2/2023 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2023. Trong đó yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát đối với 151 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, kết quả báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trước ngày 20/7/2023; chỉ đạo thực hiện rà soát, đơn giản hóa 50%

⁴ Quyết định số 411/QĐ-UBND ngày 21/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh.

⁵ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

⁶ Sở NN&PTNT.

TTHC nội bộ tại Quyết định số 469/QĐ-UBND ngày 31/3/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh. Thời hạn hoàn thành trước ngày 15/11/2023.

5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo qua Hệ thống tiếp nhận phản ánh kiến nghị, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 9; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 9; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 9.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý⁷: 9; trong đó số đã được đăng tải công khai: 9.

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0.

6. Công tác kiểm tra kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Thực hiện kiểm tra lồng ghép với kiểm tra công tác cải cách hành chính, thực hiện ISO, chuyên đổi số của tỉnh. 6 tháng đầu năm đã thực hiện kiểm tra tại các Sở: Xây dựng, Tài chính, Lao động Thương binh và Xã hội, Công thương, Tư pháp, Cục Thuế tỉnh và các huyện: Sơn Động, Tân Yên, Lạng Giang. Qua kiểm tra đã kịp thời nắm bắt những khó khăn, vướng mắc của cơ quan, đơn vị, địa phương để kịp thời xử lý, tháo gỡ. Đồng thời, Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện kiểm tra đột xuất một số xã, huyện trên địa bàn, từ đó phát hiện và chấn chỉnh vi phạm trong thực hiện chế độ công vụ và việc thực hiện Đề án 06/CP, tiếp nhận hồ sơ sử dụng định danh điện tử để khai thác thông tin...

7. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

7.1. Kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa

a) TTHC thực hiện trên địa bàn tỉnh

Tính đến ngày 30/6/2023, toàn tỉnh có 1.948 TTHC (cấp tỉnh 1.540 TTHC, cấp huyện 279 TTHC, cấp xã 129 TTHC). Trong đó, số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông là 1.800 TTHC (đạt tỷ lệ 92,4%), còn lại 148 TTHC (chiếm tỷ lệ 7,5%) thực hiện tại cơ quan chuyên môn do tính chất đặc thù TTHC, cụ thể:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả đối với 1.655 TTHC. Trong đó, 1.429 TTHC của 17 sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh và 226 TTHC của Bảo hiểm xã hội, Công an, Cục thuế tỉnh và Công ty Điện lực Bắc Giang.

- Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện là 239/279 TTHC (đạt tỷ lệ 85,6%); 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 110/129 TTHC (đạt tỷ lệ 85,2%). Có 10 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.

b) Tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả (Số liệu kết xuất trên Cổng Dịch vụ công từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/7/2023)

Từ đầu năm đến nay, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tiếp nhận **336.966** hồ sơ, trong đó hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 246.611; tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 82.161; số hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua: 8.191.

⁷ Thuộc lĩnh vực tư pháp, Tài nguyên và môi trường, Lao động-TB&XH,...

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 326.977; trong đó, giải quyết trước hạn: 300.466, đúng hạn: 23.068, quá hạn: 3.443. Cụ thể:

+ Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Các Sở, cơ quan: tiếp nhận 130.086 hồ sơ; đã giải quyết 124.036 hồ sơ, trong đó có 122.018 hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn (đạt tỷ lệ 98,4%).

+ Tại Bộ phận Một cửa huyện, thành phố: tiếp nhận 49.411 hồ sơ; đã giải quyết 46.394 hồ sơ, trong đó có 46.127 hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn (đạt tỷ lệ 99,4%).

+ Tại Bộ phận Một cửa cấp xã: tiếp nhận 157.469 hồ sơ; đã giải quyết 146.547 hồ sơ, trong đó có 155.389 hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn (đạt tỷ lệ 99,3%).

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 9.978; trong đó, trong hạn: 8.935, quá hạn: 1.043.

- Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến toàn tỉnh đạt 73,2%; trong đó các sở, cơ quan đạt 53,8%, UBND huyện, thành phố đạt 57,3%; xã, phường đạt 94,2%.

- Số lượng hồ sơ giải quyết chứng thực điện tử bản sao từ bản chính là 62.305 hồ sơ (Huyện Lạng Giang: 35.911 hồ sơ; Tân Yên: 41.816 hồ sơ; Việt Yên là 10.276 hồ sơ; TPBG: 36.366 hồ sơ; Sơn Động: 7.362 hồ sơ; Yên Dũng: 22.193 hồ sơ; Lục Nam: 7.649 hồ sơ; huyện Hiệp Hòa: 31.072 hồ sơ; Yên Thế: 2.172 hồ sơ; Lục Ngạn: 20.572 hồ sơ).

c) Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Đã kết nối, liên thông dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với phần mềm quản lý văn bản đề 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 “5 tại chỗ” và 217 TTHC tại Quyết định 3221/QĐ-UBND ngày 11/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh. Từ ngày 01/01/2023, các sở, ngành đã thực hiện giải quyết 217 TTHC theo quy trình mới “ký số, chuyển điện tử, in kết quả, đóng dấu, trả kết quả”. Kết quả, 100% hồ sơ phát sinh của 217 TTHC được tiếp nhận giải quyết, đóng dấu trả kết quả Trung tâm; công chức một cửa không phải luân chuyển hồ sơ, kết quả bản giấy, giúp giảm tải công việc, thời gian, tăng năng suất lao động. Trong kỳ, tiếp nhận giải quyết 4.896 hồ sơ chuyển điện tử, in, đóng dấu, trả kết quả đúng quy định. Đến nay, đã có 14 sở, cơ quan cấp con dấu thứ 2 và giao quản lý, sử dụng con dấu cho công chức một cửa thực hiện đóng dấu, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính.

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã đã ứng dụng quét mã QR trong tra cứu TTHC, tiến độ giải quyết hồ sơ, thanh toán trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết trên tất cả các lĩnh vực nhằm hỗ trợ tổ chức, công dân đăng nhập, tra cứu và thực hiện các TTHC. Bên cạnh đó, quét mã QR để thanh toán không dùng tiền mặt tại Bộ phận một cửa các cấp, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công đạt kết quả tích cực, tỷ lệ thanh toán dịch vụ công trực tuyến đạt trên 87%.

- Thực hiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ, ngày 31/8/2022 Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến⁸. Đến nay, toàn tỉnh đang cung cấp 1.773 DVC trực tuyến trên Cổng Dịch

⁸ Quyết định số 2876/QĐ-UBND ngày 31/8/2022, Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 03/01/2023 việc phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Giang

vụ công tỉnh Bắc Giang (823 DVC trực tuyến toàn tỉnh, 950 DVC trực tuyến một phần), cung cấp 100% các DVC trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết đối với các TTHC đủ điều kiện, trong đó đã tích hợp, cung cấp đầy đủ 25 DVC thiết yếu theo Đề án 06.

- Sở Thông tin và Truyền thông đã nâng cấp dung lượng dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đảm bảo 100% hồ sơ được số hóa, việc nộp hồ sơ trực tuyến đã tích hợp đính kèm các file tài liệu dạng ảnh có độ phân giải lớn...

d) Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích⁹: Các sở, ban, ngành đã thực hiện niêm yết công khai các TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích của các lĩnh vực theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg. Trung tâm bố trí 01 quầy cho nhân viên bưu điện thường trực làm việc tại Trung tâm để sẵn sàng phục vụ hướng dẫn cách thức tiếp nhận và trả hồ sơ kết quả giải quyết TTHC; đồng thời tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp lựa chọn TTHC thực hiện đăng ký nộp, nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI đảm bảo thuận lợi.

e) Việc tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Bộ phận Một cửa

Tại Trung tâm đang tiếp nhận, giải quyết 70 TTHC quy trình 5 tại chỗ (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu, trả kết quả) của các sở: Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Lao động, Thương binh và Xã hội, Tài chính và Bảo hiểm xã hội tỉnh. Trong 6 tháng đầu năm, tiếp nhận giải quyết tại chỗ 5.048 hồ sơ (đạt 3,4% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận). Cơ bản hồ sơ giải quyết đảm bảo thời gian được rút ngắn theo quy định.

Quy trình giải quyết TTHC tại chỗ được các sở thực hiện đối với các TTHC đơn giản, công chức một cửa có thể thẩm định hồ sơ được ngay, kết quả được ký số và công bố/trả ngay trong ngày làm việc hoặc rút ngắn tối đa so với thời hạn quy định (Xây dựng, Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Tài chính và Bảo hiểm xã hội tỉnh, Lao động, Thương binh và Xã hội). Đối với TTHC lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp, 100% hồ sơ được tiếp nhận giải quyết trực tuyến, kết quả ký trực tiếp cấp Trưởng phòng, được Sở Kế hoạch và Đầu tư gửi trả doanh nghiệp qua Bưu chính công ích và hỗ trợ phí chuyển phát.

Cấp huyện: Đang triển khai thực hiện 12 TTHC “5 tại chỗ”, đến nay, 10/10 huyện, thành phố đã triển khai thực hiện “5 tại chỗ” trên địa bàn huyện, mang lại nhiều thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC.

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

Triển khai hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của tỉnh Bắc Giang trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tự động, theo thời gian thực gắn với việc đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với cơ quan nhà nước và cán bộ trong hoạt động giải quyết TTHC đồng bộ trong toàn tỉnh theo Quyết định số 766/QĐ-TTg. Tỷ lệ hài lòng trong giải quyết TTHC đạt 85,3%. Hiện tại, hệ thống đang hiện thị không đúng với thực tế tiến độ giải quyết hồ sơ và đánh giá hài lòng của các sở, cơ quan, đơn vị.

h) Về phân cấp, ủy quyền về giải quyết TTHC.

⁹ theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 9/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ

Việc phân cấp ủy quyền đã được các sở, ngành quan tâm thực hiện, tuy nhiên số lượng TTHC thực hiện phân cấp ủy quyền còn hạn chế, chủ yếu thực hiện ủy quyền từ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; chưa thực hiện ủy quyền từ lãnh đạo các sở, ngành xuống phòng chuyên môn. Từ năm 2021, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã thực hiện ủy quyền cho Giám đốc sở, Chủ tịch UBND huyện, thành phố đối với 75 TTHC thuộc các lĩnh vực¹⁰.Qua đánh giá cho thấy, việc thực hiện ủy quyền được thực hiện rất hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần rất lớn vào việc xây dựng và tạo lập môi trường kinh doanh thực sự thông thoáng, minh bạch, tạo động lực cho thu hút đầu tư, phát triển doanh nghiệp và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (*cụ thể tại Phụ lục kèm theo*).

7.2. Tình hình, kết quả thực hiện Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ

Ban hành các văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ¹¹; đồng thời có giải pháp về mặt kỹ thuật để đồng bộ đầy đủ các dữ liệu, thông số của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bắc Giang lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia phục vụ việc theo dõi, giám sát, đánh giá theo yêu cầu tại Quyết định số 766/QĐ-TTg.

Thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công. Theo Bộ chỉ số, tính đến thời điểm báo cáo, tỉnh Bắc Giang xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố, kết quả cụ thể:

- Tình hình, kết quả thực hiện nhóm chỉ tiêu công khai, minh bạch trên Cổng dịch vụ công quốc gia đạt tỉ lệ 40%. Các đơn vị tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố muộ n như: Sở Công Thương, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, Sở Giao thông vận tải, Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp.

- Tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt tỉ lệ 82,89%. Các đơn vị thấp gồm Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp.

- Kết quả triển khai thanh toán trực tuyến toàn tỉnh đạt tỉ lệ 54,1%; Tuy nhiên còn một số đơn vị làm chưa tốt gồm các huyện: Lục Ngạn (19,35%); Lạng Giang (39,61%); Sơn Động (34,95%); Giao thông vận tải (7,87%); Tư pháp (33,2%). Tỉ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng DVC Quốc gia đạt tỉ lệ thấp 28,81% do các TTHC có nghĩa vụ tài chính phải phát sinh hồ sơ mới được hệ thống Cổng DVC Quốc gia ghi nhận.

- Tình hình cấp kết quả điện tử đạt tỉ lệ 64,10%; kết quả đánh giá mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tỉ lệ 85,81%. Hiện nay, 100% Bộ phận một cửa các cấp đã thực hiện số hóa hồ sơ đúng quy định. Các địa phương đạt tỷ lệ số hóa cao như: huyện Hiệp Hòa: 85,6%, Yên Thế: 83,2%, Lục Nam 83%; thấp nhất là huyện Lục Ngạn: 64,5%, Sơn Động: 71,3%; Lạng Giang 73,2%; đặc biệt cấp xã số hóa dưới 50% gồm: Phong Minh, Hộ Đáp, Biên Sơn, Thanh Hải, Kiên Thành, Giáp Sơn; Quang Thịnh.

¹⁰ Tài nguyên và môi trường, tài chính, nội vụ, Nông nghiệp và PTNT, VHTTDL, Y Tế, LĐTBXH, Giáo dục, Kế hoạch và Đầu tư, Công Thương, Ban quản lý KCN, KHCN, Ngoại vụ,

¹¹ Công văn số 3150/UBND-NC ngày 05/7/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh; Công văn số 3686/UBND-NC ngày 31/7/2022 về triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ

- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt tỷ lệ 42,74%. Các đơn vị có tỷ lệ thấp huyện Lục Ngạn, Sơn Động, Lạng Giang; tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa cấp xã thấp gồm: Quang Thịnh 4,32%; Phong Minh 7,77%; Kiên Thành 12,86%...

- Tình hình kết quả xử lý hồ sơ TTHC trực tuyến với đang xử lý đạt tỷ lệ 85,46%. Các đơn vị có tỷ lệ thấp gồm Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp.

8. Công tác truyền thông

6 tháng đầu năm 2023, chỉ đạo tuyên truyền, hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức sử dụng ứng dụng Zalo khi thực hiện TTHC; sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến cho cá nhân, tổ chức ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Đồng thời, tuyên truyền danh mục TTHC, quy trình, thời gian thực hiện tiếp nhận, giải quyết tại chỗ tại Trung tâm. Trong kỳ, đã tương tác với tổng số người sử dụng quan tâm trên ứng dụng Zalo đạt tổng số 258.140 người (*tăng 10.829 người so với kỳ trước*). Số lượt người xem bài viết trong kỳ báo cáo trên ứng dụng Zalo đạt tổng số 862.544 lượt xem. Số lượt người tiếp cận bài viết trên Fanpage trong kỳ tăng 14.361 lượt. Trả lời 95 câu hỏi về TTHC của người dân trên Fanpage; tuyên truyền việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, của các cơ quan, đơn vị; Phối hợp với Ngân hàng Vietcombank tổ chức các chương trình quay số trúng thưởng với giá trị lớn cho các khách hàng may mắn khi thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công nhằm đẩy mạnh thanh toán trực tuyến....

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Việc triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 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 và các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo của Trung ương.

Các ngành, các cấp tích cực, chủ động trong việc triển khai công tác cải cách TTHC, 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 triển khai các nội dung theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đã được các sở, ngành, địa phương quan tâm triển khai theo chỉ đạo; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn đạt tỷ lệ cao¹², nhiều sở, ngành đạt tỷ lệ trực tuyến 100%¹³; các UBND huyện, xã đã chủ động, tích cực triển khai thực hiện chứng thực bản sao

¹² Sở Tài chính (100%), Sở Công Thương (99,9%), Sở NN&NT (99,7%), Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (98%), Sở Y tế (97,8%); huyện Hiệp Hòa (97%); Lục Nam (94,5%), Yên Thế (96%), Yên Dũng (95,4).....

¹³ Sở Công Thương, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính.

điện tử, góp phần đưa tỉnh Bắc Giang thuộc **nhóm dẫn đầu cả nước** trong việc triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Tồn tại, hạn chế

- Việc trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC còn chưa kịp thời ở hầu hết các Sở, ngành như: Sở Công Thương, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở xây dựng, Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, Sở Giao thông vận tải, Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Sở Tư pháp (*theo phụ lục đính kèm*).

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số nội dung còn chưa đảm bảo theo yêu cầu:

+ 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 nhân¹⁴, tập trung vào một số lĩnh vực: Tài nguyên và Môi trường (đất đai), Lao động - Thương binh và xã hội, Tư pháp (đăng ký khai sinh cấp xã).

+ Đến nay, có 1.773 TTHC trong toàn tỉnh được công bố đáp ứng đủ điều kiện thực hiện DVC trực tuyến (trong đó 823 TTHC toàn trình), nhưng chỉ có 657 TTHC có phát sinh hồ sơ trong 06 tháng chiếm tỷ lệ 37%. Điều này cho thấy mức độ đạt tỷ lệ 90% TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến theo Kế hoạch của Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh là khó khăn.

+ Tỷ lệ hồ sơ xử lý qua dịch vụ công trực tuyến ở cấp tỉnh còn thấp (53,8%), chưa đạt tỷ lệ 60% theo yêu cầu của Ban chỉ đạo chuyển đổi số: Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp nhận nhiều hồ sơ nhất nhưng chỉ đạt tỷ lệ trực tuyến 37%, Sở Lao động- TBXH (55,6%); các huyện chưa đạt tỷ lệ 50% như: huyện Lục Ngạn (38,2%), Yên Dũng (42,7%), Lục Nam (46,8%)...

+ Số liệu về giải quyết TTHC và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh chưa phản ánh đầy đủ, đúng với số liệu thực tế giải quyết TTHC của một số lĩnh vực: Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Y tế, Giao thông Vận tải...

+ 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; hồ sơ bổ sung, trả lại còn ở mức cao. *Nhiều hồ sơ trả lại do xin rút, sau đó nộp lại (Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường, Lao động – việc làm)*.

+ Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn vẫn còn nhiều (4.486/336.966 hồ sơ, chiếm 1,33%). Phần lớn các trường hợp quá hạn, trả lại hồ sơ lĩnh vực như: Tài nguyên và Môi trường (đất đai) do tiếp nhận hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC sang sử dụng phần mềm VBDLIS (Hệ thống quản lý đất đai) nên việc thao tác, sử dụng phần mềm của công chức gặp khó khăn, lĩnh vực tư pháp - hộ tịch do lỗi liên thông Phần mềm hộ tịch Bộ Tư pháp và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Còn tình trạng hồ sơ giải quyết chậm, muộn do công chức/lãnh đạo chậm xử lý trên phần mềm nhưng thực tế đã có kết quả khiến hồ sơ bị quá hạn trên phần mềm.

¹⁴ Các Sở, ngành, địa phương có hồ sơ quá hạn: Sở Tài nguyên và Môi trường (2.582HS), Sở GTVT (4 HS), Ban Quản lý KCN (3 HS), TPBG (67 HS), huyện Lạng Giang (304 HS), huyện Yên Dũng (100 HS), huyện Tân Yên (191 HS), huyện Việt Yên (222 HS), huyện Hiệp Hoà (354 HS), huyện Yên Thế (151 HS), huyện Lục Nam (183HS), huyện Lục Ngạn (187 HS), huyện Sơn Động (136 HS).

+ Qua kiểm tra thực tế tại một số đơn vị cấp huyện, cấp xã cho thấy việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số cơ quan, đơn vị chưa đáp ứng yêu cầu, hầu hết các đơn vị kiểm tra¹⁵ chưa thực hiện đúng, đủ quy định về cơ chế một cửa, nhất là việc giải quyết TTHC trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường, như: còn tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn; không thực hiện đính kèm kết quả giải quyết lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định; số lượng hồ sơ yêu cầu bổ sung, trả lại còn nhiều, chưa thực hiện ghi phiếu yêu cầu bổ sung, trả lại cho công dân, việc trả lại hồ sơ chưa đảm bảo thời gian theo quy định; còn tình trạng nhận hồ sơ, trả kết quả ở bộ phận chuyên môn; chưa số hóa đầy đủ hồ sơ theo quy định, thời gian trực và mặc trang phục của công chức một cửa chưa nghiêm túc...

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ thấp, ở cấp huyện, cấp xã người dân chưa chủ động thực hiện mà phần lớn do công chức bộ phận “Một cửa” thao tác hộ; một số công chức bộ phận “Một cửa” chưa am hiểu đầy đủ về TTHC được phân công xử lý, nhất là các thủ tục liên quan đến Đề án 06/CP, chưa hiểu hết các tính năng cơ bản Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Hệ thống phần mềm một cửa điện tử còn xảy ra một số tồn tại, hạn chế như: lỗi kết nối liên thông giữa Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và phần mềm Quản lý văn bản, phần mềm VBDLIS, TTHC có thu phí chưa được cập nhật chi tiết theo từng trường hợp... Hệ thống thanh toán trực tuyến chậm, đường truyền còn bị lỗi, quy trình phức tạp nên không thuận lợi cho người dân trong quá trình nộp hồ sơ và thanh toán phí.

- Việc kết nối liên thông giữa Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia với các phần mềm chuyên ngành: Tư pháp, Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Y tế, Tài chính chưa triệt để, các trường thông tin chưa chia sẻ được hết dữ liệu giữa các phần mềm, gây khó khăn cho công tác theo dõi tiếp nhận, số hóa, trả kết quả hồ sơ TTHC, thanh toán lệ phí trực tuyến và đính kèm kết quả, làm giảm tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến của tỉnh.

- Kết quả thống kê tiến độ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng DVC quốc gia không khớp nhau (*tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đạt trên 98%, nhưng tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia đạt trên 85% đúng hạn*) ghi nhận số liệu sai thực tế kết quả tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ và mức độ đánh giá hài lòng theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC chưa được đồng bộ, chưa có hướng dẫn cụ thể (hiện có huyện Việt Yên triển khai).

- Tiến độ số hóa hồ sơ còn chậm, chưa đạt 100% theo quy định. Một số TTHC có kết quả không thực hiện ký số cơ quan (*Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép lái xe, giấy phép lao động...*) khi thực hiện số hóa kết quả hồ sơ

¹⁵ Huyện Tân Yên, Sơn Động, Việt Yên, thành phố Bắc Giang

⁷ Phản ánh của Sở Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư

TTHC (*chuyển đổi dữ liệu bản giấy sang bản điện tử*) chưa thực hiện hình thức SAO Y theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP.

- Tên hiển thị của Tổng đài tin nhắn thông báo kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đến người dân, doanh nghiệp là “TTPVHCC BG” dẫn tới nhiều công dân thực hiện ở cấp huyện, xã lên Trung tâm Phục vụ hành chính công để lấy kết quả, gây phiền hà cho công dân.

IV. NHIỆM VỤ THỰC HIỆN 6 THÁNG CUỐI NĂM 2023

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 và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

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. Thực hiện nghiêm việc đánh giá tác động, cho ý kiến, thẩm định, thẩm tra quy định TTHC trong đề nghị dự thảo văn bản QPPL, trong đó kiên quyết chỉ ban hành quy định TTHC mới trong trường hợp thật sự cần thiết để quản lý điều chỉnh quan hệ mới phát sinh; các sở, ngành cần nghiên cứu kỹ các quy định về TTHC để tham mưu HĐND, UBND tỉnh ban hành quy định TTHC cần thiết, phù hợp.

3. 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 Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và tại nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC.

Các sở, ngành thường xuyên truy cập vào Cổng dịch vụ công quốc gia (*mục Quyết định công bố của Bộ, ngành*) để cập nhật, tra cứu các quyết định công bố TTHC của các Bộ, ngành liên quan đến phạm vi, chức năng quản lý nhà nước để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời công bố, công khai theo quy định.

4. 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.

5. Nghiêm túc thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ:

- Tiếp tục đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức, tích cực tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp biết đến các dịch vụ công trực tuyến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp mở tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo mã số định danh tổ chức, cá nhân trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu với các Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đăng ký doanh nghiệp để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu của tổ chức, cá nhân và nhận được kết quả thủ tục hành chính điện tử; xử lý hồ sơ dịch vụ công đảm bảo chỉ tiêu theo yêu cầu của Ban chỉ đạo chuyển đổi số¹⁶.

- Theo dõi, đôn đốc các sở, ngành đẩy mạnh DVC trực tuyến đáp ứng yêu cầu được giao tại Kế hoạch số 58/QĐ-UBND ngày 06/01/2023 của UBND tỉnh (*tỷ lệ dịch*

¹⁶ Đảm bảo 90% tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến, 60% tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến cấp tỉnh và 50% cấp huyện

vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ đạt 90%; Tỷ lệ hồ sơ TTHC xử lý trực tuyến đạt 60% đối với cấp tỉnh).

- Tiếp tục đẩy mạnh thanh toán trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt tại Bộ phận Một cửa các cấp theo đúng lộ trình, kế hoạch tại Công văn số 2141/UBND-NC ngày 14/5/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Khắc phục ngay tình trạng đồng bộ kết quả giải quyết TTHC giữa Công dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện số hóa đảm bảo theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

6. Tiếp tục thực hiện phân cấp, ủy quyền theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 3149/UBND-NC ngày 12/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh và chỉ đạo tham mưu đề xuất nội dung phân cấp ủy quyền sau học tập kinh nghiệm tại Thành phố Hà Nội.

7. 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; rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ bảo đảm chất lượng, hiệu quả và chỉ tiêu đề ra; tiếp tục chỉ đạo thực hiện rà soát, đơn giản hóa 50% TTHC nội bộ tại Quyết định số 469/QĐ-UBND ngày 31/3/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh. Thời hạn hoàn thành trước ngày 15/11/2023.

8. Triển khai thực hiện các giải pháp nhằm duy trì, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Bắc Giang năm 2023 theo yêu cầu tại Kế hoạch số 100/KH-UBND ngày 07/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh; chỉ số PCI trong lĩnh vực cải cách TTHC theo yêu cầu tại Kế hoạch số 166/KH-UBND ngày 02/7/2023 của UBND tỉnh và các Kế hoạch có liên quan./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Giám đốc sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- Thủ trưởng các cơ quan: Cục Thuế, BHXH, Công an tỉnh;
- Chủ tịch UBND huyện, thành phố;
- VP UBND tỉnh;
- + LĐVP, TTPVHCC;
- + Lưu: VT, NC-KSTT.

TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

Phạm Văn Đà