

Số: /BC-VPUB

Hà Nam, ngày tháng 5 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 4/2024 và phương hướng, nhiệm vụ tháng 5/2024

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định 1548/QĐ-UBND ngày 14/8/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế và tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh báo cáo như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TRIỂN KHAI

1. Công tác tham mưu, chỉ đạo điều hành

Tham mưu chỉ đạo đôn đốc các Sở, ban, ngành rà soát xây dựng dự thảo Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính (TTHC) trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo quy định. Trong tháng, đã tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 08 Quyết định¹ công bố Danh mục TTHC mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung, được thay thế và bị bãi bỏ: (i) Lĩnh vực Hoạt động khoa học và công nghệ

¹(i) Quyết định số 503/QĐ-UBND ngày 04/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC được thay thế trong lĩnh vực hoạt động khoa học và công nghệ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hà Nam;

(ii) Quyết định số 523/QĐ-UBND ngày 11/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC mới ban hành lĩnh vực xúc tiến thương mại và được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực an toàn thực phẩm thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công thương tỉnh Hà Nam;

(iii) Quyết định số 524/QĐ-UBND ngày 11/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực thể dục thể thao thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Nam;

(iv) Quyết định số 557/QĐ-UBND ngày 19/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC mới ban hành trong lĩnh vực cụm công nghiệp thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công Thương tỉnh Hà Nam;

(v) Quyết định số 559/QĐ-UBND ngày 19/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực di sản văn hóa thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Nam;

(vi) Quyết định số 560/QĐ-UBND ngày 19/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC mới ban hành và được thay thế trong lĩnh vực đường thủy nội địa thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành giao thông vận tải tỉnh Hà Nam;

(vii) Quyết định số 562/QĐ-UBND ngày 19/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực việc làm và lĩnh vực bảo trợ xã hội thuộc phạm vi chức năng quản lý của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Hà Nam;

(viii) Quyết định số 588/QĐ-UBND ngày 24/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc công bố danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Y tế tỉnh Hà Nam.

thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hà Nam; (ii) Lĩnh vực Xúc tiến thương mại và được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực An toàn thực phẩm thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công thương tỉnh Hà Nam; (iii) Lĩnh vực Thể dục thể thao thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Nam; (iv) Lĩnh vực Cụm công nghiệp thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Công Thương tỉnh Hà Nam; (v) Lĩnh vực Di sản văn hóa thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Nam; (vi) Lĩnh vực Đường thủy nội địa thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành giao thông vận tải tỉnh Hà Nam; (vii) Lĩnh vực Bảo trợ xã hội thuộc phạm vi chức năng quản lý của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Hà Nam; (viii) Lĩnh vực Khám bệnh, chữa bệnh thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Y tế tỉnh Hà Nam. Đồng thời có Văn bản đôn đốc các cơ quan thực hiện niêm yết công khai Danh mục và nội dung chi tiết của từng TTHC mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung, được thay thế và bị bãi bỏ tại nơi giải quyết và kịp thời cập nhật lên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh ngay sau khi có quyết định công bố.

Tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về TTHC (*Giai đoạn từ năm 2021 đến ngày 15/3/2024*); báo cáo Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC tháng 4 năm 2024 trên địa bàn tỉnh Hà Nam; Quyết định Phê duyệt nhân sự thuộc Sở Xây dựng, Công an tỉnh được cử ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh².

Công khai danh sách hồ sơ TTHC và công chức, viên chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn trong tháng 3/2024 (*Theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Văn bản số 3425/UBND-HCCKSTT ngày 19/12/2022*)³

2. Kết quả lấy sự hài lòng của người dân/doanh nghiệp

Công tác khảo sát đánh giá sự hài lòng (*Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*): Tổng số lượt khảo sát đánh giá sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm là 177 lượt, trong đó: Tỷ lệ rất hài lòng 177 lượt, chiếm 100 % (*Phụ lục 01*).

3. Kết quả hỗ trợ người dân/doanh nghiệp tạo tài khoản định danh số để thực hiện giao dịch TTHC

² Báo cáo số 59/BC-UBND ngày 04/04/2024 về Kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về TTHC (Giai đoạn từ năm 2021 đến ngày 15/3/2024); Báo cáo số 70/BC-UBND ngày 24/04/2024 về Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC tháng 4 năm 2024 trên địa bàn tỉnh Hà Nam; Quyết định số 502/QĐ-UBND ngày 04/04/2024, Quyết định số 585/QĐ-UBND ngày 24/04/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Về việc phê duyệt nhân sự được cử ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

³ Văn bản số 1402/VPUB-HCCKSTT ngày 19/04/2024 V/v công khai hồ sơ trễ hạn tháng 3/2024 trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Trong tháng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức đã hỗ trợ người dân/doanh nghiệp tạo tài khoản định danh điện tử để thực hiện TTHC trực tuyến là 115 tài khoản định danh điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (*Phụ lục 02*).

4. Kết quả thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện TTHC

Kết quả thu phí, lệ phí trong thực hiện TTHC (*Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm*): Theo kết quả tổng hợp báo cáo tình hình thu phí và lệ phí của 13/19 Sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương trong giải quyết TTHC, từ 01/4/2024 đến 30/4/2024 là: 330.905.000 đ (*thanh toán trực tuyến: 281.890.000 đ; thanh toán trực tiếp: 49.015.000 đ*). (*Phụ lục 03*).

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

Từ ngày 01/4/2024 đến ngày 30/4/2024: Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trên trang <https://dichvucong.gov.vn> mục Phản ánh kiến nghị, có 51 PAKN. Cụ thể:

- Đã xử lý: 47 PAKN (*Từ chối 41; đã công khai 06*).
- Đang xử lý: 04 PAKN.

6. Tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ ngày 01/4/2024 đến 30/4/2024.

Từ các nguồn: (1) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; (2) Hệ thống CSDL chuyên ngành: (*Hệ thống DVC trực tuyến - Hệ thống DVC trực tuyến vận tải đường bộ của Tổng cục Đường bộ, Bộ Giao thông vận tải; Hệ thống thông tin đăng ký doanh nghiệp Quốc gia, Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Hệ thống sản xuất, cấp và quản lý CCCD, Phần mềm tiếp nhận, xử lý hồ sơ của Cục Cảnh sát QLHC về TTXH, Bộ Công an*)

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 17.542 hồ sơ, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 15.642 hồ sơ (*Tiếp nhận trực tuyến: 14.682 hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 960 hồ sơ*); Số từ kỳ trước chuyển qua: 1.900 hồ sơ.

- Số hồ sơ đã giải quyết: 16.274 hồ sơ, trong đó:
 - + Số hồ sơ giải quyết trước hạn: 15.978 hồ sơ.
 - + Số hồ sơ đúng hạn: 275 hồ sơ.
 - + Số hồ sơ quá hạn: 21 hồ sơ (*Cấp tỉnh 15 hồ sơ; cấp huyện 01 hồ sơ; cấp xã 05 hồ sơ*)⁴.

⁴ Cấp tỉnh: 15 hồ sơ (*Sở Kế hoạch và Đầu tư 03 hồ sơ; Sở Lao động- TB&XH 12 hồ sơ*); Cấp huyện: 01 hồ sơ thuộc UBND thành phố Phú Lý; Cấp xã: 05 hồ sơ (*thuộc UBND thành phố Phú Lý 03 hồ sơ; thuộc UBND huyện Thanh Liêm 02 hồ sơ*)

- Số hồ sơ đang giải quyết: 1.268 hồ sơ, trong đó:
- + Số hồ sơ trong hạn: 876 hồ sơ.
- + Số hồ sơ quá hạn: 392 hồ sơ. (*Cấp tỉnh 17 hồ sơ; cấp huyện 331 hồ sơ; cấp xã 44 hồ sơ*).

Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến/tổng số hồ sơ tiếp nhận mới: Toàn tỉnh 14.682/15.642 hồ sơ, chiếm 93,86% (*Cấp tỉnh 5.031/5.784 hồ sơ, chiếm 86,98%; cấp huyện 1.197/1.204 hồ sơ, chiếm 99,42%; cấp xã 8.454/8.654 hồ sơ, chiếm 97,69%*).

Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết/tổng số hồ sơ tiếp nhận: Toàn tỉnh 16.274/17.542 hồ sơ, chiếm 92,77% (*Cấp tỉnh 6.253/6.993 hồ sơ, chiếm 89,42%; cấp huyện 1.285/1.764 hồ sơ, chiếm 72,85%; cấp xã 8.736/8.785 hồ sơ, chiếm 99,44%*). Trong đó: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn/số hồ sơ đã giải quyết: Toàn tỉnh 16.253/16.274 hồ sơ, chiếm 99,87% (*Cấp tỉnh 6.238/6.253 hồ sơ, chiếm 99,76%; cấp huyện 1.284/1.285 hồ sơ, chiếm 99,92%; cấp xã 8.731/8.736 hồ sơ, chiếm 99,94%*).

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn: Toàn tỉnh 21/16.274 hồ sơ, chiếm 0,13% (*Cấp tỉnh 15/6.253 hồ sơ, chiếm 0,24%; cấp huyện 01/1.285 hồ sơ, chiếm 0,08%; cấp xã 05/8.736 hồ sơ, chiếm 0,06%*)

Tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết/tổng số hồ sơ tiếp nhận: Toàn tỉnh 1.268/17.542 hồ sơ, chiếm 7,23% (*Cấp tỉnh 740/6.993 hồ sơ, chiếm 10,58%; cấp huyện 479/1.764 hồ sơ, chiếm 27,15%; cấp xã 49/8.785, chiếm 0,56%*). (*Phụ lục 04*)

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Việc cung cấp dịch vụ công, thực hiện TTHC đã được các Sở, ban ngành, địa phương trú trọng, do vậy chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC được cải thiện đáp ứng nhu cầu (*dịch vụ công trực tuyến tăng cả về số lượng và chất lượng, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến chiếm trên 93,86%*).

Thời gian giải quyết và trả kết quả trong thực hiện TTHC được trú trọng (*tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết, trả kết quả chiếm 92,77%; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn chiếm 99,87%*).

Kết quả số hóa và tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC chuyển biến tích cực so với thời gian trước (*các cơ quan, đơn vị địa phương đã triển khai việc số hóa hồ sơ, lưu kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân, để tái sử dụng cho các lần thực hiện TTHC tiếp theo...*).

2. Tồn tại, hạn chế

Một số Sở, ban ngành, địa phương chậm rà soát, kiến nghị sửa đổi các quy định TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành để bổ sung thêm quy định phù hợp với việc chuyển từ phương thức tiếp nhận, giải quyết TTHC truyền thống, giấy tờ, trực tiếp sang trực tuyến, số hóa, sử dụng dữ liệu, chủ yếu vẫn theo phương thức giải quyết trực tiếp hoặc qua bưu chính dẫn đến quá trình thực hiện chưa thực sự hiệu quả, còn gặp vướng mắc. Tính pháp lý nhiều dịch vụ trực tuyến được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh nhưng thực tế chưa thuận lợi.

Việc phối hợp trong xử lý hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông còn yếu, có những thủ tục chưa có quy trình nội bộ, xác định cụ thể, rõ ràng trách nhiệm, thời hạn giải quyết của từng cơ quan, đơn vị⁵. Chất lượng thực hiện TTHC, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp chưa được cải thiện rõ rệt...

Việc xử lý hồ sơ của một số cơ quan, đơn vị còn chậm trễ, thậm chí có hồ sơ không được xử lý hoặc còn để xảy ra tình trạng chậm, muộn cao.

Kỷ luật, kỷ cương hành chính của một số cơ quan, đơn vị chưa nghiêm; chưa chủ động thực hiện việc báo cáo giải trình và xin lỗi người dân, doanh nghiệp trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị⁶; chưa kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi những thiếu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy định pháp luật về đánh giá, xếp loại chất lượng và xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

Để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế nguyên nhân nêu trên, nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công tác kiểm soát TTHC, đề nghị các Sở, ban ngành và địa phương tập trung triển khai một số giải pháp, nhiệm vụ như sau:

Chủ động, duy trì thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, quản lý công bố, công khai TTHC theo quy định; công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC để theo dõi, giám sát, đánh giá. *(Căn cứ số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC*

⁵ Lĩnh vực Đăng ký kinh doanh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư; Lĩnh vực Người có công thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội,...

⁶ Qua theo dõi các cơ quan, đơn vị chưa thực hiện công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức; danh sách cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ trễ hạn trên Cổng thông tin điện tử theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

được tổng hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh là một căn cứ để đánh giá năng suất lao động làm căn cứ bố trí nhân sự của cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công).

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu và xin lỗi người dân, doanh nghiệp đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị; thực hiện thanh tra, kiểm tra công vụ xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC và công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh (*Văn bản số 3425/UBND-HCCKSTT ngày 19/12/2022*).

Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo đúng quy định.

Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông.

Thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp. Nâng cao chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị, chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, rõ ràng, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

Trên đây là báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công tác kiểm soát TTHC tháng 4/2024 và phương hướng, nhiệm vụ tháng 5/2024. Văn phòng UBND tỉnh trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy (*để b/c*);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (*để b/c*);
- Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bưu điện tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: LĐVP, HCCKSTT, KGVX ^(D);
- Lưu: VT, HCCKSTT_(Chính).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Trương Quốc Việt