UBND TỈNH HÀ NAM **VĂN PHÒNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1564 /BC-VPUB	*Hà Nam, ngày 09 tháng 5 năm 2023*

BÁO CÁO
Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công - Kiểm soát TTHC tháng 4/2023 và phương hướng nhiệm vụ tháng 5/2023

Thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm), Văn phòng UBND tỉnh báo cáo tình hình, kết quả hoạt động tháng 4 và phương hướng nhiệm vụ tháng 5/2023 như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

1. Công tác phối niêm yết, công khai TTHC

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan niêm yết công khai Danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực Quản lý cạnh tranh và lĩnh vực Điện thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công thương; Danh mục TTHC mới ban hành và được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Tài nguyên nước thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ngành Tài nguyên và Môi trường; Danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Đăng kiểm thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Giao thông vận tải; Danh mục TTHC mới ban hành và bị bãi bỏ lĩnh vực Việc làm, lĩnh vực Giảm nghèo, lĩnh vực Bảo trợ xã hội thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Ngành Lao động - Thương binh và Xã hội; Danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Hộ tịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ngành Tư pháp[1].

2. Công tác khảo sát đánh giá sự hài lòng

Việc lấy ý kiến của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC được thực hiện theo nguyên tắc: (1) Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá (2) Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá (3) Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

Tổng số lượt khảo sát đánh giá sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân thực hiện

---

1) Quyết định số 368/QĐ-UBND ngày 03/4/2023 Về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung và bị bãi bỏ trong lĩnh vực Quản lý cạnh tranh và lĩnh vực Điện thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công thương tỉnh Hà Nam; Quyết định số 396/QĐ-UBND ngày 07/4/2023 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành và được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Tài nguyên nước thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ngành Tài nguyên và Môi trường tỉnh Hà Nam; Quyết định số 395/QĐ-UBND ngày 03/4/2023 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Đăng kiểm thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Giao thông vận tải tỉnh Hà Nam; Quyết định số 418/QĐ-UBND Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành và bị bãi bỏ lĩnh vực Việc làm, lĩnh vực Giảm nghèo, lĩnh vực Bảo trợ xã hội thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Ngành Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Hà Nam; Quyết định số 474/QĐ-UBND ngày 27/4/2023 Về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Hộ tịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ngành Tư pháp tỉnh Hà Nam.

TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đối với cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm là: **408 lượt**, trong đó: Tỷ lệ rất hài lòng **405 lượt**, chiếm 99,26%; Tỷ lệ hài lòng **03 lượt**, chiếm 0,74%; Tỷ lệ không hài lòng 0 lượt.

(Có phụ lục 01 kèm theo).

3. Tổng hợp hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có thanh toán trực truyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tổng số hồ sơ tiếp nhận có thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia là **297 hồ sơ** thuộc 10 Sở, ban, ngành (Ban Quản lý các KCN; Công Thương; Giao thông vận tải; Khoa học và Công nghệ; Lao động - TB và XH; Nông nghiệp và PTNT; Tư pháp; Xây dựng; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Y tế;). Với số tiền là **144.490.000 đồng**.

(Có phụ lục 02 kèm theo).

4. Kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

Theo kết quả tổng hợp số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, từ ngày 01/4/2023 đến 30/4/2023 như sau:

4.1. Số hồ sơ tiếp nhận:

Tổng số **5.479** hồ sơ TTHC thuộc các lĩnh vực, trong đó: Tiếp nhận mới **4.708** hồ sơ (tiếp nhận trực tuyến 3.085 hồ sơ, chiếm 65,53% số hồ sơ tiếp nhận mới; tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích 1.623 hồ sơ, chiếm 34,47% số hồ sơ tiếp nhận mới); kỳ trước chuyển qua: **771** hồ sơ.

4.2. Kết quả giải quyết:

Số hồ sơ đã giải quyết (trả kết quả): **4.761** hồ sơ, chiếm 86,90% tổng số hồ sơ tiếp nhận, trong đó:

- Số hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn: **4.743** hồ sơ, chiếm 99,62%.
- Số hồ sơ quá hạn: **18** hồ sơ, chiếm 0,38%. Trong đó:

+ Ban Quản lý các KCN: 04 hồ sơ thuộc lĩnh vực Quản lý doanh nghiệp;

+ Sở Giao thông vận tải: 04 hồ sơ. Trong đó: 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực Đường thủy nội địa; 03 hồ sơ thuộc lĩnh vực Đường bộ.

+ Sở Nông nghiệp và PTNT: 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực Quản lý chất lượng nông lâm sản và thuỷ sản

+ Sở Nội vụ: 02 hồ sơ. Trong đó: 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực Công chức, viên chức; 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực Tổ chức - biên chế.

+ Sở Tài nguyên và Môi trường: 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực Đất đai.

+ Sở Tư pháp: 05 hồ sơ thuộc lĩnh vực Lý lịch tư pháp.

+ Sở Y tế: 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực Dược phẩm.

4.3. Số hồ sơ đang giải quyết: **718** hồ sơ, chiếm 13,10 %/tổng số hồ sơ tiếp nhận. Trong đó: còn hạn giải quyết 697 hồ sơ, quá hạn giải quyết 21 hồ sơ (Sở Lao động- TB&XH: 02 hồ sơ; Sở Nội vụ: 01 hồ sơ; Sở Tài nguyên và Môi trường: 14 hồ sơ; Sở Tư pháp: 04 hồ sơ).

Trong tháng TTHC có tần suất giao dịch nhiều chủ yếu tập trung ở một số Sở, ban, ngành: Ban Quản lý các KCN (238 hồ sơ); Công an tỉnh (350 hồ sơ); Công

Thương (2.078 hồ sơ); Giao thông vận tải (733 hồ sơ); Kế hoạch và Đầu tư (107 hồ sơ); Lao động-TB&XH (426 hồ sơ); Tài nguyên và Môi trường (199 hồ sơ); Tư pháp (247 hồ sơ); Y tế (155 hồ sơ).

Các Sở, ban, ngành có phát sinh hồ sơ trực tuyến, gồm: Ban Quản lý các KCN (238/238 hồ sơ); Công an tỉnh (153/350); Công Thương (2.076/2.078 hồ sơ); Giao thông vận tải (96/733 hồ sơ); Giáo dục và Đào tạo (24/24 hồ sơ); Khoa học và Công nghệ (14/14 hồ sơ); Kế hoạch và Đầu tư (4/107 hồ sơ); Lao động - Thương binh và Xã hội (57/426 hồ sơ); Nông nghiệp và PTNT (24/24 hồ sơ); Nội vụ (15/15 hồ sơ); Thông tin và Truyền thông (7/7 hồ sơ); Tài chính (30/34 hồ sơ); Tài nguyên và Môi trường (56/199 hồ sơ); Tư pháp (80/247 hồ sơ); Văn hóa, Thể thao và Du lịch (22/22 hồ sơ); Xây dựng (34/35 hồ sơ); Y tế (155/155 hồ sơ).

(Có phụ lục 03 kèm theo)

5. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Căn cứ quy định tại Khoản 1, Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định "Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông"[2]. Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC (thuộc thẩm quyền của Trung tâm) trên Công dịch vụ công quốc gia, trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (dichvucong.hanam.gov.vn); qua số điện thoại đường giây nóng; qua hệ thống camera giám sát được kết nối, chia sẻ với Trung tâm thông tin chỉ đạo điều hành của Chính phủ; để kịp thời xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm. Nhìn chung công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm, thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định. Do vậy trong tháng không nhận được phản ánh, kiến nghị, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến công tác hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm chấp hành tốt Nội quy, quy chế và tích cực hỗ trợ người dân/doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Trong tháng có **17/17** Sở, ban, ngành phát sinh hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến, trong đó **8/17** cơ quan, đơn vị có phát sinh hồ sơ 100% hồ sơ trực tuyến (Ban Quản lý các KCN; Giáo dục và Đào tạo; Khoa học và Công nghệ; Nông nghiệp và PTNT; Nội vụ; Thông tin và Truyền thông; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Y tế).

Hỗ trợ tạo tài khoản định danh số cho công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia *(Cán bộ bộ phận Hành chính tổng hợp - Trung tâm PVHCC-KSTTHC và cán bộ bộ phận tiếp nhận)*: đã hỗ trợ tạo **626 tài khoản định danh số**.

Hỗ trợ thực hiện thanh toán phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia *(trong tháng đã có 10 cơ quan, đơn vị thực hiện với 297 hồ sơ, tăng 34 hồ sơ so với tháng 03/2023).*

Những kết quả nêu trên đã từng bước nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, chỉ đạo điều hành và tạo thuận lợi, giảm phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giao dịch hành chính, góp phần nâng cao các chỉ số của tỉnh theo quyết định 766/QĐ-TTG ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Theo kết quả thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia các chỉ số của tỉnh theo quyết định 766/QĐ-TTG ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ toàn tỉnh đạt **82,5/100** điểm (tăng 16,7 % so với cùng kỳ), **xếp hạng thứ 01/63 tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương**. Trong đó: chỉ số công khai, minh bạch 17/18 điểm; chỉ số tiến độ, kết quả giải quyết 18,8/20 điểm; chỉ số số hóa hồ sơ 17/22 điểm; chỉ số cung cấp dịch vụ trực tuyến 16,5/22 điểm; chỉ số mức độ hài lòng 18,0/18 điểm.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được công tác tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC vẫn còn nhiều hạn chế. Một số lãnh đạo các cấp, nhất là người đứng đầu chưa thực sự quan tâm, quyết liệt chỉ đạo; một số cán bộ, công chức thực thi công vụ chưa nghiêm vẫn còn để tình trạng hồ sơ trễ hạn, chưa tập trung hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn thấp.

Công tác Hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC tính đến thời điểm hiện nay mới thực hiện công đoạn quét (scan) hồ sơ tài liệu và số hóa một phần của quy trình. Nguyên nhân:

- Hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị chưa đáp ứng yêu cầu; Cổng Dịch vụ công quốc gia thường xuyên bị lỗi trong lúc cao điểm.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa hoàn thiện (các tinh năng chậm được nâng cấp, phát triển, một số dịch vụ công chưa thân thiện với người dùng,..)

- Các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của các Sở, ngành trên địa bàn tỉnh do các bộ, ngành triển khai cung cấp thuộc các lĩnh vực: Đăng ký doanh nghiệp; quản lý đầu tư nước ngoài; giấy phép lái xe; giấy phép kinh doanh vận tải; cấp (đổi) biển hiệu, phù hiệu xe ô tô; hộ tịch điện tử; đăng ký, cấp phép hành nghề khám, chữa bệnh; xây dựng,... chưa được tích hợp, công bố, công khai và đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ đầy đủ, chính xác, thường xuyên trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ, do vậy cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC phải thao tác nhiều lần, hiệu quả chưa cao.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Đối với Trung tâm PVHCC - KSTTHC

1.1. Quá trình hoạt động của Trung tâm luôn thực hiện, duy trì theo nguyên tắc (1) Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền (2) Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất (3) Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền (4) Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân (5) Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật (6) Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

1.2. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh Mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

1.3. Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

1.4. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công toàn trình và dịch vụ công một phần.

1.5. Thường xuyên phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. *(Văn bản số 530/STTTT-BCVTCNTT ngày 26/4/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông Về việc tập huấn quy trình số hóa hồ sơ giải quyết TTHC).*

1.6. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân theo quy định.

1.7. Tại Trung tâm luôn duy trì tốt các điều kiện quy định tại khoản 7, Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 TTHC[3] và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu đáp ứng công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

1.8. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC.

1.9. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

1.10. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

1.11. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC[4].

1.12. Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

1.13. Phối hợp tham mưu kiện toàn nhân sự tại Trung tâm theo hướng tinh gọn, hiệu quả (thực hiện thí điểm mô hình bố trí Doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết một số Sở, ngành,…); triển khai Bộ nhận diện thương hiệu, bảo đảm thực hiện có hiệu quả Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

1.14. Thực hiện việc tham mưu công khai danh sách cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC chậm, trễ hạn hoặc có

---

3) Tại Bộ phận Một cửa: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu. Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để bổ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

4) (i) gắn việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý tại Trung tâm; (ii) Đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cơ sở giữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; (iii) mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin; (iv) Nâng cao tính chủ động, sáng tạo trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Trung tâm; (v) Đổi mới việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực trên ứng dụng công nghệ mới.

hành vi những nhiễu, tiêu cực và thông báo đến các cơ quan, đơn vị, địa phương biết chỉ đạo giải quyết, làm căn cứ phục vụ công tác bình xét thi đua khen thưởng, quản lý, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức,...theo ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Văn bản số 3425/UBND-HCCKSTT ngày 19/12/2022.

1.15. Kịp thời tham mưu đề xuất cấp thẩm quyền chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, khó khăn (nếu có) trong quá trình thực hiện.

2. Các Sở, ban, ngành, địa phương phối hợp thực hiện.

2.1. Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, bảo đảm 100% TTHC được công bố, công khai đầy đủ, đúng hạn và 100% các hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết tại các cơ quan, đơn vị được theo dõi trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp có thể giám sát, đánh giá quá trình thực hiện.

2.2. Tổ chức kiện toàn bộ phận một cửa các cấp, triển khai Bộ nhận diện thương hiệu, bảo đảm thực hiện có hiệu quả Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ, đáp ứng yêu cầu của nền hành chính phục vụ.

2.3. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý theo đúng quy định cán bộ, công chức, viên chức có hành vi những nhiễu, tiêu cực, tự ý đặt ra TTHC không đúng quy định hoặc để chậm, muộn nhiều lần.

2.4. Đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số toàn diện, thực chất, sâu rộng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, trong đó hoàn thành một số nhiệm vụ cụ thể như sau:

- Đẩy nhanh tiến độ 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, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công; hướng dẫn, tổ chức triển khai số hóa đến tất cả các cán bộ, công chức, viên chức tham gia việc tiếp nhận, giải quyết TTHC; thực hiện 100% kết quả của các hồ sơ giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp. Không yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa theo đúng quy định.

- Nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC; thiết lập, nâng cấp, hoàn thiện kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phục vụ việc số hóa kết quả giải quyết TTHC, bảo đảm nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan hành chính nhà nước; hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết quả giải quyết TTHC từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý với Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa thống nhất, hiệu quả.

- Hoàn thành việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC để bảo đảm 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin, dữ

liệu tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, trong đó thực hiện tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để xây dựng hoặc hoàn thiện dịch vụ công trực tuyến, tích hợp, cung cấp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng là trung tâm. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến, không để tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, muộn; nghiên cứu, đề xuất cấp có thẩm quyền giảm phí, lệ phí trong trường hợp thanh toán trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện; rà soát, chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa.

2.5. Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về vướng mắc, bất cập trong thực hiện TTHC, tránh để trường hợp phản ánh, kiến nghị kéo dài, vượt cấp. Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm PVHCC-KSTTHC tháng 4 và phương hướng nhiệm vụ tháng 5 năm 2023, 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);*
- Các Sở, ban, ngành *(để phối hợp t/h);*
- Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh *(để phối hợp t/h);*
- VPUB: LĐVP (3), TTPVHCC- KSTT, KGVX (D);
- Lưu: VT, HCCKSTT.

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XHCN VIỆT NAM
VĂN PHÒNG UỶ BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ NAM

Trương Quốc Việt