|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **TỈNH BÌNH ĐỊNH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |
|  |  |

**BÁO CÁO TÓM TẮT**

**Kết quả 03 năm triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và một số nội dung chủ yếu về triển khai Kế hoạch thực hiện “Đề án đổi mới việc**

**thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông” trên địa bàn tỉnh**

*(Số liệu cập nhật từ ngày 01/4/2019 đến ngày 15/12/2021)*

**PHẦN THỨ NHẤT**

**VỀ KẾT QUẢ 03 NĂM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NGHỊ ĐỊNH SỐ 61/2018/NĐ-CP CỦA CHÍNH PHỦ VÀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG**

**CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH**

**I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

**1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản quan trọng làm cơ sở pháp lý để triển khai thực hiện như: Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, Quy chế kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh, Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan, đơn vị, địa phương và nhiều văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện khác...

- Thành lập và đưa vào hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kể từ ngày 01 tháng 4 năm 2019; chỉ đạo việc triển khai xây dựng áp dụng đồng bộ Phần mềm Một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã kết nối liên thông đồng bộ với phần mềm sử dụng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm bảo tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ tốt cho công tác gửi, nhận hồ sơ TTHC điện tử liên thông và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

- Chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, có giải pháp cụ thể để nâng cao việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, thanh toán trực tuyến, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính để nộp hồ sơ trực tuyến và thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

**2. Công tác kiểm tra việc triển khai thực hiện Nghị định số 61**

Văn phòng UBND tỉnh đã kiểm tra chuyên đề về thực hiện Nghị định số 61 tại 11/11 UBND cấp huyện, 10/159 UBND cấp xã; đồng thời, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công tác giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương thông qua hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh. Đoàn kiểm tra cải cách hành chính của tỉnh đã tổ chức kiểm tra tại 30 cơ quan, đơn vị, địa phương. Tổ kiểm tra công vụ của tỉnh đã tổ chức kiểm tra tại 04 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, 10 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai của huyện, thị xã, 14 cơ quan cấp huyện và 13 UBND cấp xã. UBND các huyện, thị xã, thành phố và các xã, phường, thị trấn cũng xây dựng Kế hoạch kiểm tra hằng năm, qua đó kịp thời chỉ đạo chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế, góp phần làm chuyển biến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

**3. Công tác thông tin tuyên truyền**

Trên cơ sở Kế hoạch tuyên truyền công tác cải cách hành chính hằng năm, các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên cập nhật các tin, bài, phóng sự về công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như: Cổng thông tin điện tử của tỉnh, tài khoản Zalo, Facebook của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Báo Bình Định, Trang thông tin của Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ với hơn 500 tin, bài. Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định đã xây dựng 08 phóng sự để phát trên sóng truyền hình. Ngoài ra, các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thường xuyên thực hiện công tác tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

**II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**1. Về công tác xây dựng, vận hành hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh, bao gồm: Giám đốc (Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm), 01 Phó Giám đốc; 04 công chức, viên chức thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh thực hiện nhiệm vụ quản lý, điều phối hoạt động và vận hành các hệ thống phần mềm tại Trung tâm; 25 công chức, viên chức, nhân viên của các cơ quan, đơn vị cử đến Trung tâm làm việc để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo theo đúng quy định tại Nghị định số 61.

- Thực hiện niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ Danh mục 2.061 TTHC tại Trung tâm và trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Bên cạnh đó, Trung tâm đã đưa vào ứng dụng các tiện ích để góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức như: gửi tin nhắn SMS, tin nhắn qua Zalo, nhắn tin thông báo tự động từ tổng đài của Trung tâm khi có kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, sử dụng chữ ký số trên Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, không sử dụng bản giấy Phiếu kiểm soát việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính…

- Phối hợp với Ngân hàng BIDV Bình Định và các cơ quan liên quan thực hiện việc thu phí, lệ phí thông qua Phần mềm Một cửa điện tử (các quầy không thu tiền mặt) góp phần giảm thiểu thời gian chờ đợi, đảm bảo an toàn, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

- Thông qua dữ liệu từ hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử (từ ngày 01/4/2019 đến ngày 15/12/2021), Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho: 178.842 hồ sơ; trong đó, giải quyết đúng hạn và trước hạn 176.912 hồ sơ (**đạt 98,92%**), giải quyết trễ hẹn 1.930 hồ sơ (**chiếm 1,08%**), hồ sơ lũy kế đang giải quyết 2.413 hồ sơ. Riêng trong năm 2021, Trung tâm đã tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng hạn 60.054 hồ sơ (đạt 99,74%, tăng 3,4% so với năm 2020), trễ hẹn 155 hồ sơ (chiếm 0,26%). 66.135 hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (chiếm 38,93%/Tổng số hồ sơ tiếp nhận đối với các TTHC có đăng ký trực tuyến).

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã tiếp nhận 03 đơn kiến nghị, gần 1.589 phản ánh, kiến nghị, câu hỏi của doanh nghiệp, tổ chức, công dân qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, email và gọi điện trực tiếp với các nội dung chủ yếu liên quan đến kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thái độ làm việc của công chức, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính…Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã phối hợp với các cơ quan liên quan kịp thời giải đáp, phản hồi kết quả giải quyết đảm bảo theo quy định.

**2. Về tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã**

- UBND các huyện, thị xã, thành phố đã quan tâm đầu tư mới, cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, đường truyền internet và duy trì hoạt động Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã phù hợp với tình hình thực tế của địa phương. 100% Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã được củng cố, kiện toàn do một Lãnh đạo UBND cấp huyện, cấp xã làm Trưởng bộ phận. Đến nay, có 122 công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện; 967 cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã và quan tâm trang bị đồng phục, cho hưởng chế độ phụ cấp theo quy định.

- Thông qua dữ liệu từ hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử (từ ngày 01/4/2019 đến ngày 15/12/2021), Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã tiếp nhận, trả kết quả 713.383 hồ sơ; trong đó:

+ Bộ phận Một cửa cấp huyện đã tiếp nhận và trả kết quả 249.366 hồ sơ; trong đó, trả kết quả trước hạn và đúng hạn 238.395 hồ sơ (đạt 95,6%), trễ hạn 10.971 hồ sơ (chiếm 4,4%). 6.561 hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (chiếm 13%/Tổng số hồ sơ có thủ tục đăng ký trực tuyến).

+ Bộ phận Một cửa cấp xã đã tiếp nhận và trả kết quả 464.017 hồ sơ; trong đó, trả kết quả trước hạn và đúng hạn 452.986 hồ sơ (đạt 97,6%), trễ hạn: 11.031 hồ sơ (chiếm 2,38%/Tổng số hồ sơ đã giải quyết); 10.086 hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (chiếm 6%/Tổng số hồ sơ có thủ tục đăng ký trực tuyến).

**3. Công tác xây dựng, hoàn thiện Hệ thống Phần mềm một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công của tỉnh và đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

- 11/11 huyện, thị xã, thành phố và 159/159 xã, phường, thị trấn đã tích cực triển khai, hoàn thành và đưa vào vận hành, sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử đảm bảo kết nối liên thông đồng bộ với phần mềm đang áp dụng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Đến nay, UBND tỉnh đã ban hành 226 Quyết định phê duyệt 2.257 quy trình nội bộ giải quyết TTHC cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã; trong đó, có 2.179 TTHC không liên thông, 78 TTHC liên thông, làm cơ sở cho việc thiết lập quy trình điện tử giải quyết TTHC ba cấp trên Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

- Hệ thống Phần mềm một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công của tỉnh được đầu tư theo hình thức thuê dịch vụ do VNPT cung cấp; tính năng, chức năng đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61 và Thông tư số 22 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông; được tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành của Trung ương phục vụ hiệu quả cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- UBND tỉnh đã chỉ đạo rà soát, công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia với 1.157 thủ tục (đạt 75%) trên tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Trong đó, cấp tỉnh: 928 thủ tục (đạt 74%), cấp huyện: 205 thủ tục (đạt 74%), cấp xã 98 thủ tục (đạt 78%) đảm bảo chỉ tiêu theo quy định của Bộ Nội vụ.

- Hoàn thành việc kết nối, tích hợp nền tảng thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, đến nay đã thực hiện thanh toán trực tuyến thành công với 14.197 giao dịch, số tiền thanh toán 14,5 tỷ đồng, là một trong những địa phương có số lượng giao dịch thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia nhiều nhất toàn quốc (sau tỉnh Vĩnh Phúc).

- Triển khai thực hiện dịch vụ Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính với 14.078 hồ sơ; đã tiếp nhận, giải quyết và công khai kịp thời 137 phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC và hành vi hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo đúng thời gian quy định.

**III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

**1. Ưu điểm**

- UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và người đứng đầu của hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương đã quyết tâm lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, tích cực tổ chức thực hiện Nghị định số 61, gắn công tác triển khai thực hiện với công tác quán triệt, phổ biến, thông tin, tuyên truyền, kiểm tra, đôn đốc, nhất là siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, nhờ đó đã góp phần rất lớn vào việc nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của tỉnh trong ba năm vừa qua.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã được quan tâm củng cố, kiện toàn nhân sự, bố trí kinh phí đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị nâng cao chất lượng hoạt động, qua đó tạo sự chuyển biến rõ nét, từng bước đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC cho tổ chức và công dân trên địa bàn, tỷ lệ hồ sơ TTHC trễ hạn giảm dần qua các năm.

- Công tác xây dựng Phần mềm Một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công của tỉnh được triển khai bài bản, thống nhất, đồng bộ và nhanh chóng đi vào vận hành thông suốt từ cấp tỉnh đến cấp xã, góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí trong công tác luân chuyển hồ sơ TTHC; việc gắn công tác kiểm soát TTHC với giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông giúp phát huy tính hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý, điều hành của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Việc thực hiện TTHC qua Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, thanh toán trực tuyến, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính và thực hiện dịch vụ bưu chính công ích được các cấp, các ngành, các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm chỉ đạo quyết liệt đã tạo nhiều thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức và người dân trong thực hiện thủ tục hành chính, mang lại hiệu quả, ý nghĩa thiết thực, giúp giảm chi phí xã hội và chi phí hành chính.

**2. Tồn tại, hạn chế**

- Một số UBND cấp xã còn bố trí Bộ phận Một cửa làm việc chung với Bộ phận chuyên môn; một vài địa phương cập nhật chưa đầy đủ 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận vào phần mềm, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua phần mềm đạt thấp.

- Số lượng hồ sơ TTHC giải quyết quá thời gian so với quy định còn nhiều, nhất là đối với cấp huyện, cấp xã chủ yếu trên lĩnh vực đất đai; vẫn còn tình trạng người dân, doanh nghiệp phản ánh việc không nhận được thông báo và thư xin lỗi đối với những hồ sơ giải quyết bị trễ hẹn; có trường hợp phải đi lại nhiều lần trong quá trình thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính.

- Chưa phát huy tối đa hiệu quả sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử thông qua công tác số hóa hồ sơ TTHC được tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, phần lớn hồ sơ vẫn thực hiện luân chuyển dưới dạng văn bản, giấy tờ. Việc sử dụng lại kết quả giải quyết TTHC điện tử trước đó để đơn giản hoá quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC chưa được triển khai thực hiện.

- Số lượng giao dịch hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phát sinh còn thấp, chưa đáp ứng yêu cầu đề ra; việc triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích tại một số đơn vị chưa thật sự hiệu quả.

- Công tác tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu qua Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh với các cơ sở dữ liệu và phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương chưa được quan tâm, hướng dẫn việc thực hiện đã gây không ít khó khăn, bất cập trong công tác quản lý hồ sơ TTHC thuộc phạm vi giải quyết của các đơn vị có liên quan.

- Số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh) thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh chưa nhiều.

**3. Nguyên nhân**

- Người đứng đầu một vài cơ quan, đơn vị, địa phương, nhất là một số đơn vị cấp xã chưa thực sự quan tâm đến việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; chưa bố trí đầy đủ nguồn lực cho việc đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc của Bộ phận Một cửa.

- Do chính sách quy định người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện là công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị chuyên môn có TTHC cử đến, dẫn đến khó khăn trong việc bố trí, điều phối tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với các lĩnh vực có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều/ít là nguyên nhân chưa phát huy tối đa hiệu quả bố trí, sử dụng công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Hiệu quả công tác phối hợp giải quyết công việc giữa một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa cao, thiếu chặt chẽ; công tác quản lý, kiểm soát việc tham mưu, giải quyết công việc trong nội bộ đơn vị có lúc, có nơi còn lỏng lẻo, dẫn đến nhiều hồ TTHC tồn đọng, giải quyết trễ hạn; việc kiểm tra, phát hiện và xử lý các trường hợp vi phạm chưa đáp ứng yêu cầu siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là hệ thống cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương là kiêm nhiệm, khối lượng công việc tương đối lớn; một số trường hợp năng lực chuyên môn chưa đáp ứng với yêu cầu công việc, chưa dành nhiều thời gian cho công tác nghiên cứu các quy định của Trung ương, của tỉnh dẫn đến chất lượng tham mưu còn hạn chế.

- Việc kết nối, tích hợp để chia sẻ dữ liệu giữa Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh với Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành do Bộ, ngành Trung ương quản lý còn nhiều khó khăn, vướng mắc. Công tác triển khai số hóa hồ sơ TTHC và sử dụng lại kết quả giải quyết điện tử trước đó để đơn giản hóa quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân còn lúng túng. Hạ tầng đường truyền của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Phần mềm Một cửa điện tử có lúc chưa ổn định thông suốt, làm ảnh hưởng đến công tác thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử cho cả các cơ quan Nhà nước lẫn người dân, doanh nghiệp.

- Chất lượng dịch vụ bưu chính công ích chậm được đổi mới, công tác tuyên truyền chưa thật sự hiệu quả, nhất là về phía nhà cung cấp dịch vụ, dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính sử dụng dịch vụ bưu chính công ích chưa đạt yêu cầu đề ra.

**4. Bài học kinh nghiệm**

Trên cơ sở đánh giá kết quả đạt được cùng với những tồn tại, hạn chế sau hơn 03 năm triển khai thực hiện Nghị định số 61, một số bài học kinh nghiệm được đúc kết như sau:

*-* ***Thứ nhất****, chú trọng xây dựng, hoàn thiện thể chế quy định việc thực hiện các nội dung liên quan đến Nghị định số 61,* thông qua việc ban hành và triển khai 03 văn bản quy phạm pháp luật, gắn chặt các nội dung liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến với hoạt động kiểm soát TTHC tạo sự thống nhất, đồng bộ, từng bước đưa việc thực hiện Nghị định số 61 của tỉnh dần đi vào nền nếp, có sự chuyển biến tích cực.

*-* ***Thứ hai****, đẩy mạnh công tác cải cách TTHC, kiểm soát chặt chẽ công tác giải quyết hồ sơ TTHC gắn với siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính;* theo đó, UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo quyết liệt công tác cải cách TTHC, nhất là tập trung rà soát, cắt giảm mạnh thời gian giải quyết hồ sơ và ban hành các quy chế thực hiện giải quyết liên thông các TTHC có liên quan đến nhau. Đồng thời, siết chặt kỷ cương, kỷ luật hành chính, giao việc có thời hạn trong nội bộ các cơ quan, đơn vị và kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện nhiệm vụ được giao; xử lý nghiêm khắc và công khai kết quả xử lý các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy định văn hóa ứng xử, tắc trách trong thực thi công vụ dẫn đến hồ sơ TTHC giải quyết trễ hẹn hoặc có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, doanh nghiệp, người dân.

- ***Thứ ba****, không ngừng nâng cao năng lực hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã góp phần nâng cao chất lượng công tác giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;* Văn phòng UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố chú trọng rà soát, đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, liên tục bổ sung các tính năng tiện ích của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh và đẩy mạnh rà soát, tích hợp, kết nối với các hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương quản lý để công tác xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử được thông suốt, nhanh chóng theo hướng đáp ứng sự thuận tiện cho cả các cơ quan Nhà nước lẫn doanh nghiệp, tổ chức, người dân khi thực hiện TTHC.

- ***Thứ tư***, *công tác thông tin, tuyên truyền về tình hình, kết quả thực hiện Nghị định số 61* được kiên trì thực hiện, nhằm từng bước nâng cao nhận thức của đội ngũ công chức, viên chức và của người dân, doanh nghiệp; nhất là thông tin, tuyên truyền về những nỗ lực, cố gắng của các cấp chính quyền trong việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ giải quyết TTHC; đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, đáng chú ý là qua các phương tiện thông tin đại chúng, các trang mạng xã hội theo xu thế của xã hội hiện nay; nội dung tuyên truyền phù hợp với đối tượng tiếp nhận thông tin. Nhờ đó, công tác triển khai thực hiện các nội dung liên quan đến Nghị định số 61, nhất là những nhiệm vụ mang tính mới đã nhận được sự đồng thuận, ủng hộ cao, nhanh chóng đi vào cuộc sống, tạo sự chuyển biến rõ nét như: **(i)** việc triển khai sử dụng hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử liên thông từ cấp tỉnh đến cấp xã; **(ii)** kết quả cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính (là địa phương dẫn đầu toàn quốc); **(iii)** số lượng hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến và số lượng giao dịch thanh toán trực tuyến tăng nhanh; **(iv)** số lượng hồ sơ TTHC trễ hẹn giảm dần qua các năm...

**PHẦN THỨ HAI**

**MỘT SỐ NỘI DUNG CHỦ YẾU ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TRIỂN KHAI**

**“ĐỀ ÁN ĐỔI MỚI VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,**

**MỘT CỬA LIÊN THÔNG” TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH**

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Triển khai đầy đủ, hiệu quả các mục tiêu, chỉ tiêu và nội dung nhiệm vụ của Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính” được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 468 (sau đây gọi tắt là Đề án 468) gắn với công tác triển khai Kế hoạch thực hiện Chương trình hành động số 09 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC giai đoạn 2020 – 2025 và Kế hoạch thực hiện Nghị định số 45 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh.

2. Đổi mới mô hình tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, triển khai hiệu quả công tác số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC và sử dụng lại kết quả số hóa trong thực hiện TTHC nhằm tăng năng suất lao động của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan nhà nước, đáp ứng yêu cầu nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về chất lượng phục vụ hành chính.

3. Xác định rõ nội dung công việc, thời gian hoàn thành và gắn trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tổ chức triển khai thực hiện; đồng thời, phát huy vai trò chủ động, tích cực của các cơ quan, đơn vị, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, linh hoạt, sáng tạo trong công tác triển khai thực hiện Kế hoạch; kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khắc phục khó khăn trong quá trình tổ chức thực hiện.

**II. MỤC TIÊU**

Kế hoạch triển khai thực hiện “Đề án 468” của tỉnh xác định 08 mục tiêu chủ yếu sau đây:

1. Phối hợp với Bộ, ngành Trung ương có liên quan hoàn thành việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia, các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để phục vụ cho việc xác thực, định danh và cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết các TTHC có liên quan.

2. Hoàn thành việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với các TTHC đủ điều kiện đảm bảo đạt 50% năm 2021 và 100% vào năm 2022; tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 30% vào năm 2022 và 50% vào năm 2025; 80% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến.

3. Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với công tác giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh đạt tối thiểu 80% năm 2021, 85% vào năm 2022 và 90% vào năm 2025 (Trong đó, lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%).

4. Hoàn thành việc triển khai sử dụng hóa đơn, chứng từ điện tử tại 100% Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã năm 2022; đồng thời nghiên cứu triển khai thí điểm giải quyết một số TTHC theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

5. Triển khai công tác số hóa kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng tương ứng 50% đối với cấp tỉnh, 40% đối với cấp huyện, 35% đối với xã vào năm 2022 và tăng mỗi năm tối thiểu 30% cho đến khi đạt 100% giai đoạn 2023-2025 (trừ các xã vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn).

6. Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, 60% Bộ phận Một cửa cấp huyện, 30% Bộ phận Một cửa cấp xã vào năm 2022 và mỗi năm tăng thêm 20% đối với cấp huyện, cấp xã cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, giai đoạn 2023-2025.

7. Người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu được chấp nhận khi giao dịch thành công hồ sơ TTHC trước đó đạt tối thiểu 30% vào năm 2022 và 80% vào năm 2025; tối thiểu từ 80% hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển bằng phương thức điện tử trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng vào năm 2025.

8. Tăng năng suất lao động trung bình **một năm** của 01 nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã là 1.600 hồ sơ; vùng nông thôn là 1.200 hồ sơ; vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn là 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên). Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 30 phút/01 lượt giao dịch vào năm 2022 và 15 phút/01 lượt giao dịch vào năm 2025.

**III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

Kế hoạch triển khai thực hiện “Đề án 468” trên địa bàn tỉnh với **37** nhiệm vụ cụ thể thuộc 05 nhóm nhiệm vụ chủ yếu, bao gồm: **(i)** Công tác chỉ đạo, điều hành (02 nhiệm vụ); **(ii)** Nâng cao hiệu quả Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử tỉnh (16 nhiệm vụ); **(iii)** Đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã (10 nhiệm vụ); **(iv)** Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (06 nhiệm vụ); **(v)** Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện (03 nhiệm vụ).

Trong danh mục 37 nhiệm vụ cụ thể, có một số nhiệm vụ mang tính chất thực sự đổi mới việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ thanh toán trực tuyến, dịch vụ công ích và dịch vụ sự nghiệp công thông qua việc tận dụng các ưu thế, tiện ích và phát huy tối đa chức năng của Cổng Dịch vụ công của tỉnh, nhận được sự đồng thuận, ủng hộ cao qua 02 lần xin ý kiến tham gia góp ý, cụ thể như: “Xây dựng Đề án đổi mới và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh”, “Xây dựng cơ sở dữ liệu về đất đai”, “Thí điểm cung cấp dịch vụ đặt lịch hẹn khám bệnh và thanh toán trực tuyến các khoản phí tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh”, “Thí điểm triển khai cung cấp trực tuyến một số dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích (điện, nước, vệ sinh môi trường, thanh toán học phí…) trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh”…

**IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Để tổ chức triển khai hiệu quả các mục tiêu, nội dung, nhiệm vụ và giải pháp của Kế hoạch thực hiện “Đề án 468” trên địa bàn tỉnh; UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương từ cấp tỉnh đến cấp xã tập trung triển khai thực hiện một số nhiệm vụ chủ yếu sau đây:

1. Xây dựng, ban hành kế hoạch riêng hoặc lồng ghép trong kế hoạch cải cách hành chính hằng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương để tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được giao đảm bảo chất lượng, tiến độ thời gian theo yêu cầu, trong đó lưu ý các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao cho cơ quan, đơn vị mình thực hiện theo thẩm quyền hoặc chủ trì tham mưu, đề xuất theo quy định.

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; thường xuyên tổng hợp, báo cáo và kịp thời tham mưu, đề xuất UBND tỉnh xem xét, giải quyết, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh (nếu có).

2. Tăng cường công tác rà soát, đánh giá, đề xuất việc đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết, tiết giảm thành phần hồ sơ TTHC, nhất là đề xuất ban hành các quy định thực hiên liên thông các thủ tục hành chính có liên quan đến nhau; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để cải tiến quy trình giải quyết công việc; chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện Nhóm nhiệm vụ liên quan đến việc triển khai kết nối, tích hợp các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu và phần mềm chuyên ngành với Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh phục vụ cho việc nâng cao hiệu quả công tác giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

3. UBND các huyện, thị xã, thành phố quan tâm đầu tư, nâng cấp trụ sở Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và bố trí đầy đủ máy móc, trang thiết bị làm việc để phục vụ nhân dân; chủ động thực hiện các giải pháp nâng cao năng suất lao động, giải quyết tốt số lượng hồ sơ TTHC phát sinh; thường xuyên tập huấn, hướng dẫn kỹ năng về công nghệ thông tin, nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, nhất là đối với cấp xã.

4. Kịp thời biểu dương, khen thưởng, động viên hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc với mô hình mới, cách làm hay, sáng tạo, triển khai thực hiện hiệu quả các nội dung nhiệm vụ tại Kế hoạch này./.