

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

Số: /BC-UBND Bình Định, ngày tháng năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

Sau 03 năm triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định báo cáo đánh giá tình hình, kết quả thực hiện trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

a) Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP), Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo để triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính gắn với công tác kiểm soát thủ tục hành chính¹, trong đó có các văn bản làm cơ sở để các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh căn cứ triển khai hiệu quả như: Công văn số 4761/UBND-KSTT ngày 08 tháng 8 năm 2018 về triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Quyết định số 3678/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2018 ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Quyết định số 4659/QĐ-UBND ngày 13 tháng 12 năm 2019 công bố Danh mục 1.182 thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa và Danh mục 659 thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông được tiếp nhận hồ sơ và 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. Qua đó, hầu hết các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố² và Ủy ban nhân dân các

¹ Công văn số 5880/UBND-KSTT ngày 01/10/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các nhiệm vụ cần tập trung thực hiện nhằm nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh năm 2019; Công văn số 7403/UBND-KSTT ngày 04/12/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn các sở, ban, ngành xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính liên thông; Công văn số 2827/UBND-NC ngày 24/5/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tăng cường trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; Công văn số 2287/UBND-KSTT ngày 03/5/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về một số vấn đề trong việc trình công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý; Công văn số 2173/UBND-KSTT ngày 25/4/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về một số nhiệm vụ cần thực hiện ngay trong công tác giải quyết thủ tục hành chính...

² Quyết định số 1864/QĐ-UBND ngày 28/3/2019 của Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn, Quyết định số 4105/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của Ủy ban nhân dân huyện Hoài Ân, Quyết định số 7537/QĐ-UBND ngày 07/11/2018 của Ủy ban nhân dân huyện Phù Mỹ, Quyết định số 4300/QĐ-UBND ngày 31/12/2018 của Ủy ban nhân dân huyện An Lão....

xã, phường, thị trấn xây dựng Kế hoạch, có văn bản chỉ đạo để triển khai thực hiện.

b) Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thành lập, phê duyệt phương án nhân sự, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động, Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức triển khai đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đi vào hoạt động kể từ ngày 01 tháng 4 năm 2019, là địa điểm tập trung, duy nhất để người dân, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh³.

c) Để tạo sự đồng bộ, thống nhất và phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gắn với nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định và Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh⁴.

d) Ủy ban nhân dân tỉnh đã khẩn trương chỉ đạo⁵ việc triển khai xây dựng 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 để hình thành Hệ thống thông tin một cửa điện tử của 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 thủ tục hành chính điện tử liên thông và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

đ) Ban hành Quyết định số 2114/QĐ-UBND ngày 01 tháng 6 năm 2020 về Kế hoạch thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh. Qua đó, tập trung chỉ đạo triển khai thực hiện dịch vụ “Chứng thực bản

³ Quyết định số 4223/QĐ-UBND ngày 30/11/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Quyết định số 939/QĐ-UBND ngày 21/3/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Quyết định số 1035/QĐ-UBND ngày 29/3/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính, Quyết định số 733/QĐ-UBND ngày 08/3/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Phương án nhân sự (công chức) làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định lần thứ nhất (kể từ ngày 01/4/2019); Quyết định số 987/QĐ-UBND ngày 26/3/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt phương án nhân sự (nhân viên) làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định lần thứ nhất; Quyết định số 2025/QĐ-UBND ngày 14/6/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ủy quyền cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh...

⁴ Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25/5/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định và Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 09/02/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

⁵ Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 19/9/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai xây dựng Phần mềm Một cửa điện tử tại Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh

sao điện tử từ bản chính”⁶, Công văn số 2203/UBND-KSTT ngày 07 tháng 4 năm 2020 về việc đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, Công văn số 8298/UBND-KSTT ngày 14 tháng 12 năm 2020 chỉ đạo triển khai cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai cho hộ gia đình, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia kể từ ngày 20 tháng 12 năm 2020⁷.

e) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 5201/UBND-KSTT ngày 03 tháng 9 năm 2019 về việc nâng cao hiệu quả của việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Qua đó, chỉ đạo các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, có giải pháp cụ thể để nâng cao việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; đồng thời, đề nghị Bưu điện tỉnh tiếp tục nghiên cứu đổi mới, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trong công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Công tác kiểm tra việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP

a) Ủy ban nhân dân tỉnh luôn quan tâm chỉ đạo việc kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác triển khai thực hiện các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP⁸ thông qua việc lồng ghép trong hoạt động kiểm tra cải cách hành chính hằng năm của tỉnh và hoạt động kiểm tra của Tổ kiểm tra công vụ của tỉnh. Công tác kiểm tra tập trung chủ yếu vào các nội dung: việc niêm yết công khai thủ tục hành chính; giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; việc chấp hành giờ giấc làm việc, nội quy, quy chế làm việc, các quy định về đạo đức, văn hóa giao tiếp; trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, kiểm tra thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính; tổ chức thực hiện văn hóa công sở; tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân...

b) Trong các năm 2019, năm 2020, năm 2021, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã thành lập các Đoàn kiểm tra chuyên đề về thực hiện Nghị định số

⁶ Đã tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo điều hành như: Công văn số 3975/UBND-KSTT ngày 18/6/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc chuẩn bị các nội dung để triển khai dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Công văn số 4051/UBND-KSTT ngày 19/6/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai cho các tổ chức hành nghề công chứng chuẩn bị thực hiện dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Công văn số 4455/UBND-KSTT ngày 08/7/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện cung cấp dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Công văn số 470/VPUBND-KSTT ngày 26/10/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính”.

⁷ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Thông báo số 579/TB-VPUBND ngày 15/12/2020 hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện các bước quy trình “Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai cho hộ gia đình, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia”.

⁸ Các văn bản của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Kế hoạch số 147/KH-VPUBND ngày 09/4/2021 về kiểm tra công tác triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Quyết định số 93/QĐ-VPUBND ngày 09/4/2021 thành lập các Đoàn Kiểm tra công tác triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Thông báo số 172/TB-VPUBND ngày 19/4/2021 về danh sách 33 đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh thuộc đối tượng kiểm tra công tác triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

61/2018/NĐ-CP và tiến hành kiểm tra tại 11/11 Ủy ban nhân dân cấp huyện và 10/33 Ủy ban nhân dân cấp xã⁹. Đoàn kiểm tra cải cách hành chính của tỉnh đã tổ chức kiểm tra tại 18 cơ quan, đơn vị (05 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, 06 Ủy ban nhân dân cấp huyện, 05 đơn vị cấp xã và 02 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai). Tổ kiểm tra công vụ của tỉnh đã tổ chức kiểm tra tại 04 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, 10 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai của 10 huyện, thị xã, 14 cơ quan cấp huyện và 13 Ủy ban nhân dân cấp xã. Trên cơ sở kết quả kiểm tra và đề xuất của các cơ quan chức năng, Ủy ban nhân dân tỉnh đã kịp thời ban hành nhiều văn bản¹⁰ chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác giải quyết thủ tục hành chính, nhất là đối với các vấn đề giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn, niêm yết công khai thủ tục hành chính và việc sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử tại các địa phương cấp huyện, cấp xã; nhờ đó, tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn, nhất là đối với lĩnh vực đất đai trong thời gian qua đã có nhiều chuyển biến tích cực, tạo nền nếp trong quản lý, sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

c) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn xây dựng Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính hằng năm. Trên cơ sở đó, lồng ghép nội dung kiểm tra việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và kiểm tra chuyên đề, đột xuất tình trạng hồ sơ trễ hạn, việc sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử¹¹, ngoài ra một số địa phương như huyện An Lão, huyện Hoài Ân đã tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng thông qua hoạt động của Bộ phận Một cửa. Qua công tác kiểm tra, các đơn vị, địa phương kịp thời chỉ đạo chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế về việc niêm yết công khai thủ tục hành chính, nhập và xử lý hồ sơ trên Phần mềm Một cửa điện tử, tình trạng hồ sơ trễ hạn, tình trạng một số địa phương còn tiếp nhận hồ sơ tại phòng ban chuyên môn...qua đó góp phần làm

⁹ Bao gồm: xã Phước Thuận (kiểm tra đột xuất), xã Phước An, xã Phước Nghĩa, thị trấn Diêu Trì (thuộc huyện Tuy Phước); xã Tây Vinh (kiểm tra đột xuất), xã Vĩnh An, xã Bình Thành, xã Tây An (thuộc huyện Tây Sơn); xã Mỹ An và xã Mỹ Lợi (thuộc huyện Phù Mỹ).

¹⁰ Công văn số 3115/UBND-KSTT ngày 18/5/2020 và Công văn số 3715/UBND-KSTT ngày 09/6/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước chủ trì, phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường khẩn trương kiểm tra, làm rõ, xử lý nghiêm khắc theo thẩm quyền đối với các tổ chức, cá nhân giải quyết công việc chậm trễ, gây tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn trên lĩnh vực đất đai tại huyện Tuy Phước; Công văn số 1500/UBND-KSTT ngày 12/3/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu một số Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã chấn chỉnh việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn và thực hiện nghiêm túc việc sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử trong công tác giải quyết thủ tục hành chính...

¹¹ Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn kiểm tra chuyên đề việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại 07 đơn vị Ủy ban nhân dân phường, xã: Nhơn Phú, Phước Mỹ, Trần Phú, Thị Nại, Quang Trung, Nhơn Bình, Nhơn Hải về tình trạng chậm trễ trong việc tham mưu xác nhận nguồn gốc đất phục vụ công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Báo cáo số 109/BC-UBND ngày 26/4/2021, Báo cáo số 163/BC-UBND ngày 17/06/2021); Ủy ban nhân dân thị xã An Nhơn tổ chức 06 cuộc kiểm tra định kỳ và 05 đợt kiểm tra đột xuất (Báo cáo số 125/BC-UBND ngày 15/6/2021); Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước tổ chức 02 đợt kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với 13 xã, thị trấn và 01 đợt kiểm tra đột xuất việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với 08/13 đơn vị cấp xã (Báo cáo số 110/BC-UBND ngày 23/4/2021); Ủy ban nhân dân huyện Tây Sơn tổ chức kiểm tra tại 15 xã, thị trấn (Báo cáo số 139/BC-UBND ngày 17/5/2021); Ủy ban nhân dân huyện An Lão tổ chức mỗi năm 02 đợt kiểm tra (Báo cáo số 112/BC-UBND ngày 11/5/2021).

chuyển biến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị.

d) Ngoài ra, thông qua Phần mềm Một cửa điện tử, chức năng đồng bộ trạng thái hồ sơ giúp hiển thị công khai số lượng, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia và định kỳ hàng tháng Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đều có báo cáo gửi các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện để theo dõi chỉ đạo; qua đó, giúp đổi mới công tác kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua các hệ thống phần mềm thay cho hoạt động kiểm tra trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí hành chính nhưng vẫn đáp ứng yêu cầu nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước¹².

3. Công tác thông tin tuyên truyền việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP

a) Thực hiện Kế hoạch tuyên truyền công tác cải cách hành chính, hằng năm các cơ quan, đơn vị, địa phương¹³ thường xuyên cập nhật các tin, bài, phóng sự về công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Qua đó, đẩy mạnh thông tin tuyên truyền về công khai thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương, tài khoản Zalo chính thức (Zalo Official Account) của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trang thông tin điện tử của Cục Kiểm soát thủ tục hành chính... với 285 tin, bài, công khai 2.034 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Đồng thời, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định thực hiện 06 phóng sự tuyên truyền việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, tuyên truyền về kết quả triển khai dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” và sử dụng kết quả bản sao điện tử để thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Báo Bình Định đăng 30 tin, bài trong chuyên mục Cải cách hành chính để tuyên truyền, đẩy mạnh việc ứng dụng ký số văn bản điện tử và gửi, nhận văn bản điện tử trên Hệ thống văn phòng điện tử liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

¹² Công văn số 2969/UBND-KSTT ngày 25/5/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc kiểm tra, làm rõ 162 hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn (từ ngày 01 tháng 4 năm 2021 đến ngày 30 tháng 4 năm 2021); Báo cáo số 341/BC-VPUBND ngày 05/7/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Công văn số 2969/UBND-KSTT ngày 25/5/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; Công văn số 4211/UBND-KSTT ngày 15/7/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, công dân; Công văn số 7336/UBND-KSTT ngày 02/12/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc xử lý trách nhiệm liên quan đến kết quả giải quyết 385 hồ sơ TTHC trễ hạn trên lĩnh vực đất đai được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

¹³ Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn cung cấp 42 tin, bài viết liên quan trên Cổng thông tin điện tử thành phố, xây dựng chuyên mục Quy Nhơn trên đường đổi mới lồng ghép tuyên truyền hoạt động của Bộ phận Một cửa thành phố; Ủy ban nhân dân huyện An Lão đã đăng 156 tin, 52 bài liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính; Ủy ban nhân dân huyện Hoài Ân đã đăng 50 tin bài, 01 phóng sự chuyên đề liên quan đến công tác cải cách hành chính....

b) Một số cơ quan, đơn vị, địa phương có hoạt động tuyên truyền đa dạng, phong phú như: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã tổ chức biên soạn, phát hành tài liệu tuyên truyền về việc đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia cung cấp cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để tuyên truyền cho người dân biết tham gia sử dụng dịch vụ; Cục Thuế tỉnh triển khai thực hiện phát thanh trên hệ thống Đài Truyền thanh các huyện, thị xã, thành phố, các Đài truyền thanh xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh; Sở Tài nguyên và Môi trường phối hợp với Viễn thông Bình Định tổ chức gặp mặt, hướng dẫn các đơn vị việc thiết lập hồ sơ và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong nộp hồ sơ và nhận kết quả qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông đã tiến hành biên soạn, phát hành tài liệu tuyên truyền về việc đẩy mạnh việc ứng dụng ký số văn bản điện tử và gửi, nhận văn bản điện tử trên hệ thống văn phòng điện tử liên thông và trực liên thông văn bản quốc gia, xử lý văn bản trên môi trường điện tử; Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn bố trí một quầy riêng để hướng dẫn công dân về thủ tục hành chính và thực hiện dịch vụ công trực tuyến...

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

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

a) Mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được tổ chức hoạt động theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Theo đó, Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, bao gồm: Giám đốc (Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm), 01 Phó Giám đốc; 04 công chức, viên chức thuộc biên chế của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ quản lý, điều phối hoạt động và vận hành các hệ thống phần mềm tại Trung tâm; đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên của các cơ quan, đơn vị cử đến Trung tâm làm việc trong thời gian tối thiểu là 24 tháng để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính¹⁴. Ngoài việc trang bị đồng phục (01 bộ/ người/năm), Ủy ban nhân dân tỉnh đã quan tâm cho hưởng chế độ phụ cấp 500.000 đồng/quầy giao dịch/tháng để động viên, khuyến khích đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Trung tâm được Ủy ban nhân dân tỉnh quan tâm đầu tư, trang bị các thiết bị phục vụ công tác nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và nộp hồ sơ trực tuyến khá hiện đại¹⁵; không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, tổ chức tiếp đón, hướng dẫn, giải thích cho các tổ chức, công dân tận tình, lễ phép; không ngừng chăm lo, duy trì cảnh quan, sân vườn, trụ sở làm việc sáng, xanh, sạch, đẹp.

¹⁴ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định có tổng cộng 32 quầy giao dịch làm việc (28 quầy giao dịch của các sở, ban liên quan; 02 quầy giao dịch của Bưu điện tỉnh và 02 quầy giao dịch của Ngân hàng BIDV Bình Định). Đến nay, nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm gồm 27 công chức, viên chức của 18 sở, ban, đơn vị có liên quan.

¹⁵ Chi phí đầu tư xây dựng/thuê trụ sở: 1.235.888.889 đồng; Chi phí vận hành trụ sở: 6.140.327.000 đồng; Chi phí quản lý và duy trì hoạt động hằng năm: 1.615.056.121 đồng.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã thực hiện niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ Danh mục thủ tục hành chính, nội dung cụ thể thủ tục hành chính, quy trình nội bộ và thời gian giải quyết thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí¹⁶ qua hình thức bản giấy và thông qua màn hình điện tử tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm và 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 thủ tục hành chính hoặc đề nghị bổ sung hồ sơ; đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, thiết bị đánh giá, khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân tại tất cả các vị trí tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Để đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, tiết kiệm thời gian, chi phí hành chính trong giải quyết công việc, Trung tâm đã thực hiện việc sử dụng chữ ký số trên Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả¹⁷; tiến hành phân quyền cho các cơ quan, đơn vị chủ động tạm dừng tính thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử đối với các hồ sơ thủ tục hành chính có trường hợp quy định không tính thời gian giải quyết¹⁸; không sử dụng Phiếu kiểm soát (bản giấy) trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm¹⁹ theo đúng quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

c) Đối với các thủ tục hành chính có phát sinh thu phí và lệ phí, Trung tâm đã phối hợp với Ngân hàng BIDV Bình Định và các cơ quan liên quan thực hiện thu phí, lệ phí thông qua Phần mềm Một cửa điện tử liên thông tại Trung tâm (các quầy không thu tiền mặt) góp phần giảm thiểu thời gian chờ đợi, đảm bảo an toàn, minh bạch đối với tổ chức, cá nhân. Nhìn chung công tác thu phí, lệ phí điện tử thông qua Chi nhánh Ngân hàng BIDV Bình Định thực hiện khá thuận lợi, bình quân mỗi ngày thu được từ 110 – 120 triệu đồng, tính đến ngày 15 tháng 7 năm 2021 Trung tâm đã giải quyết 105.153 hồ sơ thủ tục hành chính có phát sinh thu phí, lệ phí với tổng số tiền thu được trên 34 tỷ đồng. Việc áp dụng quy trình thu phí, lệ phí điện tử tại Trung tâm đã tiết kiệm được thời gian đi lại, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp ngày càng tiếp cận với các phương thức thanh toán hiện đại, văn minh do Nhà nước quy định; góp phần

¹⁶ Đến nay, tổng số thủ tục hành chính được phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm là 1.515 thủ tục thuộc 169 lĩnh vực của 20 sở, ban, ngành, đơn vị (gồm 1.514 TTHC của 19 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (trừ Thanh tra tỉnh); 01 thủ tục hành chính của Công ty Điện lực Bình Định).

¹⁷ Công văn số 362/VPUBND-TTPVHCC ngày 23/7/2020 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc sử dụng chữ ký số trên Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

¹⁸ Công văn số 07/TTPVHCC-CNTT ngày 18/5/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh về việc phân quyền cho các cơ quan, đơn vị chủ động tạm dừng tính thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống Phần mềm một cửa điện tử.

¹⁹ Công văn số 94/VPUBND-TTPVHCC ngày 04/3/2020 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện thí điểm không ký xác nhận trên Phiếu kiểm soát (bản giấy) quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; Công văn số 118/VPUBND-TTPVHCC ngày 16/3/2020 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc không sử dụng Phiếu kiểm soát (bản giấy) quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

giảm thiểu tình trạng nhiễu, phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu hạn chế, không sử dụng tiền mặt đối với các dịch vụ công theo quy định của Chính phủ.

d) Từ ngày 19/4/2019 đến ngày 15/7/2021, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 156.467/158.536 hồ sơ (đạt 98,69%), trong đó giải quyết đúng hạn và trước hạn 154.550/156.467 hồ sơ (đạt 98,77%), giải quyết trễ hạn 1.917/156.467 hồ sơ (chiếm 1,23%). Cụ thể: năm 2019 đã tiếp nhận, giải quyết 48.882/51.322 hồ sơ (đạt 95%), trả kết quả trước hạn và đúng hạn 47.770/48.882 hồ sơ (đạt 98%), trễ hạn 1.112/48.882 hồ sơ (chiếm 0,2% hồ sơ đã giải quyết); năm 2020 đã tiếp nhận, giải quyết 69.749/72.325 hồ sơ (đạt 96%), trả kết quả trước hạn và đúng hạn 69.087/72.325 hồ sơ (đạt 99%), trễ hạn 662/72.325 hồ sơ (chiếm 1% hồ sơ đã giải quyết); tính đến ngày 15/7/2021 đã tiếp nhận, giải quyết 36.311/38.381 hồ sơ (đạt 94,6%), trả kết quả trước hạn và đúng hạn 36.173/36.311 hồ sơ (đạt 99,6%), trễ hạn 138/36.311 hồ sơ (chiếm 0,4% hồ sơ đã giải quyết), đang giải quyết 2.069 hồ sơ. Trong đó, có nhiều đơn vị không có hồ sơ trễ hạn như: Sở Du lịch, Sở Giao thông vận tải, Sở Ngoại vụ, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tài chính, Sở Văn hóa và Thể thao, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; bên cạnh đó một số đơn vị có hồ sơ trễ hạn cao như: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp²⁰.

đ) Tính đến ngày 15 tháng 7 năm 2021 Trung tâm đã tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 với 51.443/148.114 hồ sơ (chiếm 34,7% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận đối với các thủ tục hành chính có đăng ký trực tuyến). Trong đó, một số đơn vị có kết quả thực hiện nổi bật trên 50% tổng số hồ sơ tiếp nhận gồm: Sở Công Thương (đạt 91,49%), Sở Thông tin và Truyền thông (đạt 78,68%), Sở Văn hóa và Thể thao (đạt 66,81%), Sở Tài chính (đạt 63,98%), Sở Du lịch (đạt 57,33%), Sở Khoa học và Công nghệ (đạt 54,3%), Sở Y tế (đạt 51,58%), Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (đạt 51,47%). Bên cạnh đó, một số đơn vị có tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thấp dưới 15% gồm: Sở Giáo dục và Đào tạo (chiếm 5,4%), Sở Kế hoạch và Đầu tư (chiếm 7,32%), Sở Tài nguyên và Môi trường (chiếm 9,37%), Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (chiếm 10,14%), Sở Ngoại vụ (chiếm 11,11%).

Ngoài ra, Trung tâm cũng đã phối hợp với Bưu điện tỉnh tăng cường thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, qua đó đã tiếp nhận 11.717 hồ sơ và chuyển trả kết quả 30.091 hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

e) Nhằm nắm bắt và giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm

²⁰ Sở Kế hoạch đầu tư (trễ hạn 618 hồ sơ), Sở Tài nguyên và Môi trường (trễ hạn 650 hồ sơ), Sở Tư pháp (trễ hạn 589 hồ sơ, lý do: trong giai đoạn thử nghiệm có 465 hồ sơ bị lỗi trên phần mềm và do sơ xuất của công chức trực tiếp xử lý 124 hồ sơ).

Phục vụ hành chính công tỉnh đã công khai số điện thoại Lãnh đạo Trung tâm trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Từ khi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đi vào hoạt động cho đến nay đã tiếp nhận 07 phản ánh trực tiếp, 01 phản ánh qua hội nghị cấp tỉnh, 03 đơn kiến nghị, 374 câu hỏi trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, 16 phản ánh qua email và hơn 1.000 cuộc gọi với 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 đã kịp thời giải đáp, phản hồi thông tin cho người dân, doanh nghiệp, qua đó góp phần nâng cao sự phục vụ của Trung tâm.

2. Về tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP

a) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh đã ban hành kế hoạch, quán triệt và chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc phạm vi quản lý tổ chức thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh trên địa bàn đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ và tiến độ theo kế hoạch của tỉnh.

b) Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã ban hành các quyết định kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa, chuyển nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính từ Phòng Nội vụ cấp huyện về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, kiện toàn cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính²¹; bố trí đủ nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đang phát sinh trong ngày tại địa phương. Người làm việc tại các quầy giao dịch là công chức của các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc viên chức đã được Ủy ban nhân dân tỉnh giao biên chế sự nghiệp cho địa phương để bố trí làm việc tại Bộ phận Một cửa. 100% Ủy ban nhân dân cấp xã đã củng cố, kiện toàn Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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.

c) Việc thực hiện chế độ, chính sách cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã được Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn quan tâm trang bị đồng phục và cho hưởng chế độ phụ cấp theo quy định²² 400.000 đồng/người/tháng (đối với cấp huyện), từ 200.000 - 400.000 đồng/người/tháng (tùy theo đơn vị cấp xã), qua đó kịp thời động viên, khuyến khích đội ngũ công chức, viên chức làm việc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

²¹ Công văn số 181/VPUBND-KSTT ngày 23/4/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc gửi Danh sách cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

²² Quyết định số 25/2013/QĐ-UBND ngày 05 tháng 8 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định mức chi bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định.

d) Để đáp ứng nhu cầu phục vụ cho tổ chức, công dân, Ủy ban nhân dân 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 phương²³. Trụ sở Bộ phận Một cửa của đa số các địa phương có vị trí thuận tiện, khang trang, dễ tìm, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch phát sinh trong ngày và được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính theo quy định, bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng internet cho mỗi quầy giao dịch, máy in, máy photocopy, máy scan...; một số địa phương đã bố trí máy lấy số xếp hàng tự động, các màn hình cảm ứng hoặc máy tính để phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính²⁴. Riêng Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn đã trang bị thiết bị điện tử dùng để đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và công dân, bố trí nhân viên Ngân hàng VietinBank Bình Định thu phí, lệ phí, thu nghĩa vụ tài chính về đất đai và thu xử phạt vi phạm hành chính; thực hiện phiếu thu, hóa đơn điện tử tại Bộ phận Một cửa, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

đ) Tính từ ngày 19/4/2019 đến ngày 15/7/2021, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã tiếp nhận, trả kết quả 574.899/579.116 hồ sơ (đạt 97,2%), trả kết quả trước hạn và đúng hạn 554.440/574.899 hồ sơ (đạt 96,4%), trễ hạn: 20.459/574.899 hồ sơ (chiếm 3,6% hồ sơ đã giải quyết) và đang giải quyết 4.216 hồ sơ. Trong đó:

- Bộ phận Một cửa cấp huyện đã tiếp nhận và trả kết quả 205.265/208.633 hồ sơ (đạt 98,3%), trả kết quả trước hạn và đúng hạn 194.527/205.265 hồ sơ (đạt 94,8%), trễ hạn: 10.738/205.265 hồ sơ (chiếm 5,2% hồ sơ đã giải quyết), hồ sơ đang giải quyết 3.367 hồ sơ; có 08/11 địa phương có tỷ lệ hồ sơ đúng hạn từ 95% trở lên (huyện Vĩnh Thạnh: 99,4%, huyện An Lão: 98,7%, thị xã An Nhơn: 98,4%, thành phố Quy Nhơn 98,2%, huyện Hoài Ân: 98%, thị xã Hoài Nhơn: 95,9%, huyện Phù Mỹ: 95,9%, huyện Tây Sơn: 95,3%, huyện Phù Cát: 95%) và 02/11 địa phương có tỷ lệ hồ sơ đúng hạn dưới 95% là huyện Tuy Phước 78,9%, huyện Vân Canh 69%. Đối với thành phố Quy Nhơn, mặc dù có số lượng hồ sơ giao dịch phát sinh khá lớn (66.846 hồ sơ) so với các địa phương khác (thị xã Hoài Nhơn: 26.538 hồ sơ, huyện Tuy Phước: 21.978 hồ sơ, thị xã

²³ Bộ phận Một cửa cấp huyện đầu tư mới tại 04 đơn vị (Quy Nhơn, Tuy Phước, Phù Cát, An Lão), sửa chữa, cải tạo tại 07 đơn vị (Hoài Nhơn, An Nhơn, Vân Canh, Vĩnh Thạnh, Tây Sơn, Hoài Ân, Phù Mỹ) với số tiền ước tính đầu tư: 14.590.407.000 đồng; Bộ phận Một cửa cấp xã đầu tư mới tại 68 đơn vị, cải tạo sửa chữa tại 80 đơn vị với số tiền ước tính đầu tư: 31.620.141.499 đồng; trong đó còn 06 đơn vị cấp xã bố trí Bộ phận Một cửa chung với phòng làm việc chuyên môn.

²⁴ Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện: máy tính nối mạng internet (90 máy), máy in (50 máy), máy lấy số xếp hàng tự động (19 máy), màn hình cảm ứng dùng để tra cứu thông tin (15 cái), thiết bị điện tử đánh giá mức độ hài lòng (31 cái), camera (42 cái), máy điều hòa (28 cái), bàn ghế cho công dân ngồi chờ (269 cái), trang thiết bị khác (20 máy photocopy và máy scan) với số tiền đầu tư ước tính: 619.0072.000 đồng.

Đối với Bộ phận Một cửa cấp xã: máy tính nối mạng internet (561 máy), máy in (363 máy), màn hình cảm ứng dùng để tra cứu thông tin (08 cái), thiết bị điện tử đánh giá mức độ hài lòng (07 cái), camera (136 cái), máy điều hòa (78 máy), bàn ghế cho công dân ngồi chờ (1.538 cái), trang thiết bị khác (73 máy photocopy và máy scan) ,với số tiền đầu tư ước tính 11.600.558.000 đồng.

An Nhơn: 20.302 hồ sơ, huyện Phù Cát: 19.566 hồ sơ, huyện Phù Mỹ: 15.443 hồ sơ, huyện Tây Sơn: 14.057 hồ sơ, huyện An Lão: 6.489 hồ sơ, huyện Hoài Ân: 5.916 hồ sơ, huyện Vĩnh Thạnh: 4.885 hồ sơ, huyện Vân Canh: 3.227 hồ sơ), nhưng vẫn đảm bảo tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 98%.

- Bộ phận Một cửa cấp xã đã tiếp nhận và trả kết quả 369.634/370.483 hồ sơ (đạt 99,7%), trả kết quả trước hạn và đúng hạn 359.913/369.634 hồ sơ (đạt 97,3%), trễ hạn: 9.721/369.634 hồ sơ (chiếm 2,7% hồ sơ đã giải quyết), hồ sơ đang giải quyết 849 hồ sơ. Một số phường, xã có tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua Phần mềm Một cửa điện tử tương đối lớn trên 6.000 hồ sơ gồm có: xã Cát Hạnh (7.100 hồ sơ), phường Trần Hưng Đạo (6.696 hồ sơ), xã Cát Khánh (6.542 hồ sơ), xã Cát Minh (6.466 hồ sơ), xã Cát Hải (6.077 hồ sơ). Bên cạnh đó, có 21 đơn vị cấp xã có tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua Phần mềm Một cửa điện tử dưới 1.000 hồ sơ²⁵ và 05 đơn vị cấp xã có tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua Phần mềm Một cửa điện tử tương đối thấp dưới 500 hồ sơ gồm: xã Đăk Mang (479 hồ sơ), xã Cát Thắng (478 hồ sơ), xã Ân Sơn (358 hồ sơ), xã Ân Nghĩa (335 hồ sơ), xã Canh Liên (215 hồ sơ).

e) Tính đến ngày 15 tháng 7 năm 2021, Bộ phận Một cửa cấp huyện đã tiếp nhận, trả kết quả giải quyết 3.593 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và 3.163 hồ sơ thông qua Dịch vụ bưu chính công ích trong tổng số 41.367 hồ sơ thủ tục hành chính (chiếm tỷ lệ lần lượt là 8,7%, 7,46%). Bộ phận Một cửa cấp xã đã tiếp nhận, trả kết quả giải quyết 4.599 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và 1.604 hồ sơ thông qua Dịch vụ bưu chính công ích trong tổng số 140.067 hồ sơ (chiếm tỷ lệ lần lượt là 3,3%, 1,15%).

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

a) Công tác xây dựng Hệ thống thông tin Một cửa điện tử được Ủy ban nhân dân tỉnh quan tâm chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện theo đúng quy định tại Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12 tháng 3 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Cổng Dịch vụ công quốc gia. Theo đó, thực hiện Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 19 tháng 9 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân 11/11 huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân 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 với Phần mềm Một cửa điện tử đang áp dụng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính điện tử. Đến thời điểm báo cáo, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 186 Quyết định phê duyệt 2.058 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã (cấp tỉnh 1.579 thủ tục, cấp huyện 326 thủ tục, cấp xã 153 thủ tục). Trong đó, có 1.446

²⁵ Các xã, phường, thị trấn: xã Bok Tới (985 hồ sơ), xã Vĩnh Hảo (977 hồ sơ), xã Phước Nghĩa (944 hồ sơ), xã Vĩnh Kim (940 hồ sơ), xã Tây An (933 hồ sơ), xã Bình Tân (907 hồ sơ), xã Mỹ An (904 hồ sơ), xã An Quang (898 hồ sơ), xã Canh Hòa (884 hồ sơ), xã Mỹ Chánh Tây (886 hồ sơ), xã Nhơn An (856 hồ sơ), xã Mỹ Hòa (848 hồ sơ), xã Bình Tường (846 hồ sơ), xã Vĩnh Hòa (843 hồ sơ), xã Mỹ Tài (790 hồ sơ), xã Vĩnh An (757 hồ sơ), xã Nhơn Tân (712 hồ sơ), xã Nhơn Hưng (612 hồ sơ), xã Nhơn Châu (623 hồ sơ), phường Bùi Thị Xuân (548 hồ sơ), xã An Toàn (510 hồ sơ).

thủ tục hành chính không liên thông (cấp tỉnh 1.092 thủ tục, cấp huyện 258 thủ tục, cấp xã 96 thủ tục), 612 thủ tục hành chính liên thông (cấp tỉnh 487 thủ tục, cấp huyện 68 thủ tục, cấp xã 57 thủ tục), qua đó làm cơ sở cho việc thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính ba cấp trên Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

b) Cổng Dịch vụ công của tỉnh (địa chỉ: dichvucong.binhdingh.gov.vn) được đầu tư xây dựng theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Cổng Dịch vụ công của tỉnh thực hiện các chức năng chủ yếu như: cung cấp thông tin thủ tục hành chính của tỉnh, cung cấp thông tin về các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến, cung cấp thông tin về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Để có cơ sở pháp lý triển khai thực hiện, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tại Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 5 năm 2020²⁶.

c) Nhằm tạo cơ sở pháp lý xác định thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành nhiều quyết định công bố danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, trong đó có Quyết định số 840/QĐ-UBND ngày 11 tháng 3 năm 2021²⁷, qua đó công bố 313 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Đồng thời, để triển khai thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao theo Công văn số 1250/VPCP-KSTT ngày 25 tháng 02 năm 2021 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo rà soát²⁸, 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 tại Quyết định số 2961/QĐ-UBND ngày 14 tháng 7 năm 2021 với 1.100 thủ tục (đạt 71,8%) trên tổng số thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, trong đó cấp tỉnh: 901/1.499 thủ tục hành chính (đạt tỷ lệ 70.8%), cấp huyện: 178/331 thủ tục hành chính (đạt tỷ lệ 62.5%), cấp xã 53/173 thủ tục hành chính (chiếm tỷ lệ 44.5%) đảm bảo chỉ tiêu giao²⁹. Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo³⁰ tăng cường

²⁶ Thay thế Quyết định số 44/2019/QĐ-UBND ngày 23/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Cổng Dịch vụ công của tỉnh để bổ sung nhiệm vụ quản lý, vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

²⁷ Thay thế các quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về công bố Danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, bao gồm: Quyết định số 4211/QĐ-UBND ngày 12/11/2019, Quyết định số 987/QĐ-UBND ngày 20/3/2020, Quyết định số 2370/QĐ-UBND ngày 17/6/2020, Quyết định số 4188/QĐ-UBND ngày 09/10/2020, Quyết định số 4835/QĐ-UBND ngày 25/11/2020 và Quyết định số 5286/QĐ-UBND ngày 25/12/2020.

²⁸ Công văn số 1327/UBND-KSTT ngày 15/3/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trên địa bàn tỉnh.

²⁹ Chỉ tiêu trong năm 2021 tỷ lệ dịch vụ công mức độ 4 trên tổng số thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 50% tại mỗi cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 1250/VPCP-KSTT ngày 25/02/2021 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, qua đó các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đã đẩy mạnh công tác tuyên truyền, ban hành thông báo hướng dẫn việc thực hiện và công khai cam kết với người dân, doanh nghiệp sẽ ưu tiên giải quyết trước thời hạn quy định đối với các hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo phương thức trực tuyến.

d) Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tích cực phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Bình Định và Văn phòng Chính phủ kết nối thành công Cổng Dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia vào ngày 05 tháng 12 năm 2019. Tính đến ngày 15 tháng 7 năm 2021, đã có 268/1.171 dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, có 51.443 hồ sơ phát sinh giao dịch trực tuyến. Ủy ban nhân dân tỉnh cũng đã hoàn thành việc kết nối, tích hợp với nền tảng Hệ thống 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 đảm bảo cho tổ chức, công dân thực hiện nộp phí, lệ phí khi giao dịch trực tuyến, nhất là đối với lĩnh vực thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính lĩnh vực đất đai³¹. Đến thời điểm báo cáo có 1.631 giao dịch thanh toán trực tuyến qua nền tảng Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia với số tiền là 5.246.675.586 đồng³².

đ) Ủy ban nhân dân tỉnh đã phê duyệt Quyết định số 2114/QĐ-UBND ngày 01 tháng 6 năm 2020 ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh. Theo đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành các văn bản chỉ đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị, địa phương phối hợp triển khai các nội dung công việc thực hiện dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tính đến ngày 15 tháng 7 năm 2021, Phòng Tư pháp cấp huyện và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị

³⁰ Công văn số 4236/UBND-KSTT ngày 16/7/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai thực hiện Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, Công văn số 3102/UBND-KSTT ngày 31/5/2021 về việc tăng cường hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, Công văn số 2203/UBND-KSTT ngày 07/4/2020 yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

³¹ Công văn số 3102/UBND-KSTT ngày 31/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tăng cường hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Công văn số 296/VPUBND-TTPVHCC ngày 16/6/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc hỗ trợ tạo tài khoản công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (Theo đó, từ ngày 01/7/2021, đề nghị các sở, ban thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, công dân tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đồng thời, chỉ đạo, quán triệt cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp hỗ trợ tạo tài khoản cho tất cả công dân khi đến Bộ phận Một cửa thực hiện thủ tục hành chính).

³² Các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện (từ ngày 20/12/2020 đến ngày 15/7/2021): Ủy ban nhân dân huyện Hoài Ân (208 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 2.002.142.607 đồng); Ủy ban nhân dân huyện Tây Sơn (335 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 911.991.069 đồng); Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn (297 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 878.822.466 đồng); Ủy ban nhân dân thị xã Hoài Nhơn (337 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 801.462.520 đồng); Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (102 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 298.817.228 đồng); Ủy ban nhân dân huyện An Lão (169 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 116.670.469 đồng); Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước (31 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 46.216.320 đồng); Ủy ban nhân dân thị xã An Nhơn (22 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 42.084.444 đồng); Ủy ban nhân dân huyện Phù Cát (17 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 23.285.903 đồng); Ủy ban nhân dân huyện Vĩnh Thạnh (12 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 17.291.750 đồng); Ủy ban nhân dân huyện Vân Canh (19 giao dịch, tổng số tiền thanh toán là 15.320.825 đồng).

trần trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 15.373 hồ sơ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính”, trong đó đã hoàn thành 14.078 hồ sơ³³.

e) Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Điều 33 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Qua đó, ban hành Công văn số 1038/UBND-KSTT ngày 25 tháng 02 năm 2020 triển khai quản lý, vận hành Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng thời, tiến hành việc tạo lập tài khoản quản lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và bàn giao cho các cơ quan, đơn vị sử dụng theo quy định³⁴. Đến nay, đã tiếp nhận, giải quyết và công khai kịp thời 88 phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và hành vi hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo đúng thời gian quy định, còn lại 06 phản ánh đang xử lý và 02 phản ánh chờ công dân bổ sung làm rõ nội dung.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên, quyết liệt công tác triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Người đứng đầu của hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tích cực, quyết tâm lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành việc tổ chức thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao; 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, đề cao trách nhiệm giải trình của người đứng đầu của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Nhờ đó, kết quả thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP 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 qua³⁵.

- Công tác thông tin, tuyên truyền Nghị số 61/2018/NĐ-CP được các cấp, các ngành, các cơ quan, đơn vị, địa phương chú trọng thực hiện thường xuyên, liên tục, đa dạng về hình thức, phong phú về nội dung, góp phần nâng cao nhận

³³ Các đơn vị thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính: Ủy ban nhân dân huyện Hoài Ân (11.373 bản), Ủy ban nhân dân huyện Tây Sơn (806 bản), Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn (782 bản), Ủy ban nhân dân huyện Phù Cát (405 bản), Ủy ban nhân dân thị xã Hoài Nhơn (217 bản), Ủy ban nhân dân huyện Phù Mỹ (160 bản), Ủy ban nhân dân huyện An Lão (158 bản), Ủy ban nhân dân huyện Vĩnh Thạnh (76 bản), Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước (56 bản), Ủy ban nhân dân huyện Vân Canh (34 bản), Ủy ban nhân dân thị xã An Nhơn (11 bản).

³⁴ Công văn số 141/VPUBND-KSTT ngày 27/3/2020 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

³⁵ Chỉ số PAR INDEX Bình Định trong 03 năm như sau: Năm 2018 xếp thứ 53/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương năm 2019 xếp thứ 46/63 tỉnh, thành (tăng thêm 7 bậc trên bảng xếp hạng), năm 2020 xếp thứ 31/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 15 bậc trên bảng xếp hạng).

- Chỉ số SIPAS Bình Định trong 03 năm như sau: Năm 2018 là 71,81 điểm, xếp vị trí 61/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; năm 2019 là 81,81 điểm, xếp thứ 45/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 16 bậc so với năm 2018); năm 2020 là 86,17 điểm, xếp thứ 29/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 16 bậc so với năm 2019).

thức, tạo sự đồng thuận cao trong công tác triển khai thực hiện của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Nhà nước, của người dân, doanh nghiệp, thể hiện rõ nét nhất là đối với kết quả cung cấp dịch vụ chứng thực điện tử gắn với nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công của tỉnh trong thời gian qua.

- Công tác kiểm tra việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ, Tổ kiểm tra công vụ tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố quan tâm, chú trọng thực hiện định kỳ hằng năm, tăng cường kiểm tra đột xuất. Thông qua hoạt động kiểm tra đã kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc để nhanh chóng hướng dẫn việc khắc phục hiệu quả và tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo việc giải quyết đảm bảo phát huy hiệu lực, hiệu quả, đồng bộ, thống nhất.

- Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn đã quan tâm bố trí kinh phí đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện. Chất lượng công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh ngày càng được nâng cao; hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã có sự chuyên nghiệp, từng bước đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân trên địa bàn, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn giảm dần qua các năm.

Đáng chú ý, việc Nghị định số 61/2018/NĐ-CP thể chế hóa mô hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là địa điểm tập trung, duy nhất để người dân, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đã tạo điều kiện thuận lợi, giảm thiểu thời gian, chi phí đi lại của các tổ chức, cá nhân; góp phần nâng cao tính văn minh, hiện đại và nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của các cơ quan quản lý nhà nước đối với tổ chức, doanh nghiệp, người dân.

- Việc gắn công tác kiểm soát thủ tục hành chính với giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP là chủ trương đúng đắn, giúp phát huy tính hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý. Theo đó, chất lượng công tác giải quyết thủ tục hành chính từ cấp tỉnh, cấp huyện đến cấp xã được kiểm soát xuyên suốt ngay từ khâu công bố Danh mục thủ tục hành chính cho đến khâu tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đảm bảo thống nhất, đồng bộ và đúng quy định của pháp luật.

- Công tác xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử được triển khai bài bản, thống nhất, đồng bộ; Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử được vận hành thông suốt từ cấp tỉnh đến cấp xã, góp phần tiết kiệm thời gian, chi phí trong công tác giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả công tác quản lý, điều hành của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Công tác xây dựng hoàn thiện Cổng Dịch vụ công của tỉnh tích hợp với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo đúng yêu cầu của Văn phòng Chính phủ. Thông qua chức năng hiển thị công khai số lượng, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia đã góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với việc khắc phục tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn, giảm thiểu các hoạt động kiểm tra trực tiếp tại đơn vị, địa phương.

- Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đã tạo nhiều thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận với các cơ quan nhà nước, mang lại hiệu quả, ý nghĩa thiết thực, giúp các tổ chức, cá nhân giảm chi phí, thời gian đi lại đối với địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn; giảm áp lực cho Bộ phận Một cửa, góp phần đẩy mạnh việc cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Tồn tại, hạn chế

- Một số Ủy ban nhân dân cấp xã còn bố trí Bộ phận Một cửa làm việc chung với Bộ phận chuyên môn³⁶; vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại bộ phận chuyên môn, không thông qua Bộ phận Một cửa tại Ủy ban nhân dân một số xã. Đáng chú ý, mặc dù đã được quan tâm, đầu tư hoàn thiện Phần mềm Một cửa điện tử nhưng một vài địa phương cập nhật chưa đầy đủ 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận vào phần mềm³⁷, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua phần mềm đạt thấp³⁸.

- Mặc dù tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn ở mức thấp (tính tại thời điểm 15/7/2021)³⁹ nhưng số lượng hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết quá thời gian so với quy định còn nhiều, nhất là đối với cấp huyện (1.134 hồ sơ), cấp xã (1.693 hồ sơ) chủ yếu trên lĩnh vực đất đai vẫn chưa được khắc phục triệt để; 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 hạn; có trường hợp phải đi lại nhiều lần trong quá trình thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính⁴⁰.

³⁶ Bộ phận Một cửa các xã: Cát Hải, Cát Tường, Cát Hưng, Cát Thắng và xã Vĩnh An.

³⁷ Công văn số 4211/UBND-KSTT ngày 15/07/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, công dân; Công văn số 1500/UBND-KSTT ngày 12/3/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc chấn chỉnh việc giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn, quá hạn.

³⁸ Có 05 đơn vị cấp xã có tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua phần mềm Một cửa điện tử tương đối thấp dưới 500 gồm: xã Đắc Mang (479 hồ sơ), xã Cát Thắng (478 hồ sơ), xã Ân Sơn (358 hồ sơ), xã Ân Nghĩa (335 hồ sơ), xã Canh Liên (215 hồ sơ); 21 đơn vị cấp xã có số lượng hồ sơ nhập vào phần mềm Một cửa điện tử dưới 1000 hồ sơ gồm: xã Bok Tới (985 hồ sơ), xã Vĩnh Hào (977 hồ sơ), xã Phước Nghĩa (944 hồ sơ), xã Vĩnh Kiêm (940 hồ sơ), xã Tây An (933 hồ sơ), xã Bình Tân (907 hồ sơ), xã Mỹ An (904 hồ sơ), xã An Quang (898 hồ sơ), xã Canh Hòa (884 hồ sơ), xã Mỹ Chánh Tây (886 hồ sơ), xã Nhơn An (856 hồ sơ), xã Mỹ Hòa (848 hồ sơ), xã Bình Tường (846 hồ sơ), xã Vĩnh Hòa (843 hồ sơ), xã Mỹ Tài (790 hồ sơ), xã Vĩnh An (757 hồ sơ), xã Nhơn Tân (712 hồ sơ), xã Nhơn Hưng (612 hồ sơ), xã Nhơn Châu (623 hồ sơ), phường Bùi Thị Xuân (548 hồ sơ), xã An Toàn (510 hồ sơ).

³⁹ Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn: Cấp tỉnh chiếm 0,04% hồ sơ đã giải quyết, cấp huyện chiếm 1,15% hồ sơ đã giải quyết, cấp xã chiếm 1,16% hồ sơ đã giải quyết.

⁴⁰ Kết quả khảo sát điều tra xã hội học năm 2020, có 8.33% không có thông báo trễ hạn và 33.33% không thực hiện xin lỗi mặc dù người dân, tổ chức không còn bị gây phiền hà, sách nhiễu hoặc gợi ý nộp thêm tiền ngoài khoản phí, lệ phí theo quy định nhưng tình trạng người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần vẫn còn diễn ra (3 lần: 11.60%; 4 lần: 3.59%; trên 4 lần: 0.84%).

- Chưa phát huy tối đa hiệu quả sử dụng Phần mềm Một cửa điện tử thông qua công tác số hóa hồ sơ thủ tục hành chính 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 lưu chuyển dưới dạng văn bản, giấy tờ. Việc sử dụng lại kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử trước đó để đơn giản hoá quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính chưa được triển khai thực hiện.

- Số lượng giao dịch hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phát sinh còn thấp, không đảm bảo theo quy định, chưa đáp ứng yêu cầu đề ra; việc triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tại một số đơn vị chưa thật sự hiệu quả, không có số lượng thủ tục hành chính phát sinh qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc số lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh nhiều nhưng thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích còn thấp.

- 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 do Bộ, ngành Trung ương quản lý chưa được quan tâm, hướng dẫn việc thực hiện. Các phần mềm quản lý hồ sơ thủ tục hành chính chuyên ngành Bộ Giao thông vận tải, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Xây dựng chưa được tích hợp, liên thông chia sẻ dữ liệu với Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh, do đó đã gây không ít khó khăn, bất cập trong công tác quản lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của các đơn vị có liên quan.

- Số lượng thủ tục hành chính 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, Cục Hải quan 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 huyện, 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 cấp huyện, cấp xã.

- 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 thủ tục hành chính cử đến, trong khi đó các cơ quan, đơn vị, địa phương phải thực hiện tinh giản biên chế theo quy định, 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 sơ thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương hầu hết là kiêm nhiệm; 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, chia sẻ dữ liệu giữa Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh với các phần mềm, 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 thủ tục hành chính và sử dụng lại kết quả giải quyết điện tử trước đó để đơn giản hóa quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính 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 chưa ổn định thông suốt, có lúc làm ảnh hưởng đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến của công chức, viên chức và của người dân, doanh nghiệp.

- Bưu điện tỉnh thực hiện chưa hiệu quả công tác tuyên truyền dẫn đến phần lớn người dân chưa tin dùng dịch vụ bưu chính công ích, còn tâm lý e ngại, sợ mất giấy tờ gốc khi sử dụng dịch vụ; nhân viên ngành Bưu điện chưa nắm được đầy đủ kiến thức, kỹ năng tiếp nhận thủ tục hành chính ở nhiều lĩnh vực nên khi tiếp nhận hồ sơ vẫn còn lúng túng và khó khăn, vì vậy hồ sơ thực hiện qua 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 61/2018/NĐ-CP, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định đúc kết một số bài học kinh nghiệm, cụ thể 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 61/2018/NĐ-CP:*

Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành và triển khai 03 văn bản quy phạm pháp luật⁴¹, gắn chặt các nội dung liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến với hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tạo sự thống nhất, đồng bộ, từng bước đưa việc thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của tỉnh dần đi vào nề nếp, có sự chuyển biến tích cực. Đáng chú ý, việc quy định mẫu hóa dự thảo quy trình nội bộ giải quyết và thực hiện đánh giá, đề xuất cung cấp dịch vụ

⁴¹ Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25/5/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định và Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 09/02/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích đối với từng thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời với việc trình công bố danh mục thủ tục hành chính đã góp phần nâng cao đáng kể hiệu quả quản lý danh mục thủ tục hành chính của tỉnh, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí hành chính và kịp thời triển khai công tác giải quyết hồ sơ phục vụ người dân, doanh nghiệp ngay sau khi Bộ, ngành Trung ương công bố thủ tục hành chính.

Thứ hai, đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát chặt chẽ công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính gắn với việc siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, quyết liệt công tác cải cách thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính có liên quan đến nhau (kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính này là thành phần hồ sơ đầu vào của thủ tục hành chính khác). Đồng thời, gắn với việc 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; chỉ đạo 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 thủ tục hành chính giải quyết trễ hẹn hoặc có hành vi những nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, doanh nghiệp, người dân.

- Thứ ba, không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và chất lượng công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân tỉnh luôn quan tâm chỉ đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thường xuyên kiểm tra, rà soát, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện làm việc kết hợp thực hiện đồng bộ các giải pháp cải tiến phương pháp làm việc, không ngừng đổi mới, nâng cao hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; chú trọng việc nâng cấp đường truyền, hạ tầng kỹ thuật Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh, nhất là đẩy mạnh triển khai tích hợp, kết nối với các hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương quản lý đảm bảo cho công tác xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, nhanh chóng, đảm bảo vừa thuận tiện cho việc sử dụng của các cơ quan, đơn vị Nhà nước, vừa tạo sự thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp.

- Thứ tư, chú trọng công tác thông tin, tuyên truyền về tình hình, kết quả thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP trên địa bàn tỉnh

Kiên trì nâng cao nhận thức của đội ngũ công chức, viên chức và của người dân, doanh nghiệp về việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, nhất là những nỗ lực, cố gắng nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc thực hiện thường xuyên, liên tục công tác thông tin, tuyên truyền bằng nhiều hình thức như: Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông

tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương, tài khoản Zalo chính thức (Zalo Official Account) của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trang thông tin điện tử của Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Báo Bình Định và Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh. Nhờ đó, tỉnh đã triển khai có hiệu quả một số nhiệm vụ công tác, trong đó có dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giảm dần số lượng hồ sơ thủ tục hành chính trễ hẹn.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN ĐẾN

Trên cơ sở đánh giá kết quả sau hơn 03 năm thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP trên địa bàn tỉnh như trên, Ủy ban nhân dân tỉnh xác định một số nội dung nhiệm vụ trọng tâm, chủ yếu trong thời gian đến, cụ thể như sau:

1. Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện “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/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 gắn với thực hiện hiệu quả mục tiêu, chỉ tiêu quy định tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030 và Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2025.

2. Rà soát, đánh giá và triển khai các giải pháp đổi mới mô hình tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện trên cơ sở rà soát các lĩnh vực thủ tục hành chính có số lượng hồ sơ phát sinh hằng ngày nhiều/ít để sắp xếp bố trí các quầy giao dịch, điều phối công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ nhằm phát huy tối đa năng suất làm việc gắn với việc triển khai hiệu quả công tác tiếp nhận thủ tục hành chính của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện. Đồng thời, nghiên cứu tổ chức thực hiện tiếp nhận, hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại nhà; hạn giờ giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

3. Chỉ đạo việc đầu tư, nâng cấp, hoàn thiện hơn nữa Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh, nhất là tập trung hoàn thiện việc kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với các Cơ sở dữ liệu quốc gia, các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành và phần mềm xử lý công việc của các Bộ, ngành Trung ương để khai thác dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kết hợp với triển khai việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện mô hình phi địa giới hành chính, đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 và sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến.

4. Tiếp tục thực hiện tốt công tác kiểm tra, kiểm soát việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó có giải pháp tăng cường ứng dụng công nghệ thông

tin để theo dõi, giám sát; gắn kết quả thực hiện với trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Việc tổ chức hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thời gian qua đã góp phần tạo điều kiện thuận lợi đáng kể cho tổ chức, doanh nghiệp, người dân trong việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tuy nhiên hiện nay, do thực hiện chủ trương tinh giản biên chế theo Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17 tháng 4 năm 2015 của Bộ Chính trị và các quy định có liên quan của Chính phủ cho nên việc cử công chức của các cơ quan chuyên môn đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện rất khó khăn, không đảm bảo nhân lực để triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao. Bên cạnh đó, việc cử công chức, viên chức như trên cũng gây bất cập trong công tác điều phối nhân sự giữa các lĩnh vực thủ tục hành chính có phát sinh nhiều/ít hồ sơ giao dịch nhằm giảm tối đa thời gian chờ thực hiện thủ tục hành chính và giảm số nhân sự tham gia tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ.

Từ những khó khăn, tồn tại nêu trên, đề nghị Chính phủ xem xét, xác định Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh là “đơn vị sự nghiệp” thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (thay vì “đơn vị hành chính đặc thù” theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP) nhằm tạo cơ sở pháp lý cho việc tổ chức hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương, tạo sự thuận lợi, chủ động trong công tác bố trí người làm việc theo quy định tại Nghị định số 106/2020/NĐ-CP ngày 10 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ, không làm ảnh hưởng đến nguồn nhân lực của các cơ quan chuyên môn. Trên cơ sở đó, rà soát, điều chỉnh, sửa đổi hoặc bãi bỏ các nội dung có liên quan đến quy định: “Người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện là công chức do các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện cử đến” tại điểm a khoản 2, điểm b khoản 3 Điều 10 và điểm b khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP theo hướng giao Ủy ban nhân dân cấp tỉnh được bố trí biên chế viên chức chuyên trách cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2. Đề nghị các Bộ, ngành Trung ương quan tâm, tạo điều kiện, hướng dẫn việc tích hợp các phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành⁴² với Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh nhằm đẩy mạnh công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; đồng thời, tạo sự thuận lợi cho công tác theo dõi, quản lý, thống kê, tổng hợp, báo cáo số liệu phục vụ cho hoạt động chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁴² Phần mềm Cấp giấy phép lái xe của Bộ Giao thông vận tải; Hệ thống thông tin quản lý năng lực hoạt động xây dựng của tổ chức, cá nhân của Bộ Xây dựng; Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Hệ thống phần mềm chuyên ngành đất đai với Hệ thống phần mềm chuyên ngành Thuế.

3. Đề nghị Văn phòng Chính phủ kiến nghị Bộ Tài chính xem xét, phối hợp Bộ Nội vụ sớm có hướng dẫn về chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”.

Trên đây là kết quả 03 năm triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định, Ủy ban nhân dân tỉnh trân trọng báo cáo các cơ quan có thẩm quyền xem xét theo quy định./.

Nơi nhận:

- BCĐ CCHC của Chính phủ (b/c);
- Cục Kiểm soát TTHC (b/c);
- Vụ Cải cách hành chính (b/c);
- Cục Tin học hóa (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- VNPT Bình Định; Bưu điện tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lâm Hải Giang

Phụ lục 1

TÌNH HÌNH TỔ CHỨC VÀ TRIỂN KHAI BỘ PHẬN MỘT CỬA TẠI ĐỊA PHƯƠNG
(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

| TT | Trụ sở TTPVHCC, BPMC | | | Số lượng công chức tại BPMC | | | Chi phí triển khai BPMC (*) | | | | Số lượng TTHC được thực hiện theo CCMC, MCLT | | | Số lượng quầy, trang thiết bị làm việc | | | | | | | |
|-----|----------------------|-----------|--------|-----------------------------|-----------|--------|--------------------------------------|-------------------------------|---|--|--|---------------------------------------|----------|---|--------|----------|-----------------------------|--------|----------|-----------|--------|
| | Cấp tỉnh | Cấp huyện | Cấp xã | Cấp tỉnh | Cấp huyện | Cấp xã | Chi phí đầu tư xây dựng/ thuê trụ sở | Chi phí đầu tư trang thiết bị | Chi phí vận hành trụ sở (cơ sở vật chất, con người) | Chi phí quản lý và duy trì hoạt động của BPMC hàng năm | Tổng | | | Số lượng quầy giao dịch tại TTPVHCC, BPMC | | | Trang thiết bị làm việc (i) | | | | |
| | | | | | | | | | | | Tổng số TTHC | Tổng số TTHC thực hiện theo CCMC, CLT | cấp tỉnh | cấp huyện | cấp xã | Cấp tỉnh | Cấp huyện | Cấp xã | Cấp tỉnh | Cấp huyện | Cấp xã |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) | (16) | (17) | (18) | (19) | (20) | (21) | (22) |
| 1 | 1 | 11 | 159 | 27 | 122 | 967 | * | ** | *** | **** | 2.034 | 2.058 | 1.516 | 363 | 155 | 32 | 86 | 690 | - | i | ii |

Ước tính trung bình chi phí triển khai Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã:

*** Chi phí đầu tư xây dựng/ thuê trụ sở:**

+ Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: 1.235.888.889 đồng

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện: 14.590.407.000 đồng (đầu tư xây dựng mới 4 đơn vị: Quy Nhơn, Phù Cát, Tuy Phước, An Lão; còn lại 07 đơn vị sửa chữa, cải tạo lại)

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp xã: 3.1620.141.499 đồng (đầu tư xây dựng mới 68 đơn vị; đầu tư cải tạo 80 đơn vị; trong đó còn 06 đơn vị cấp xã bố trí Bộ phận Một cửa chung với đơn vị chuyên môn gồm: xã Vĩnh An thuộc huyện Tây Sơn; các xã: Cát Hải, Cát Tường, Cát Hưng, Cát Thắng thuộc huyện Phù Cát, thị trấn Vân Canh thuộc huyện Vân Canh)

**** Chi phí đầu tư trang thiết bị, máy móc phục vụ làm việc:**

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện: 619.0072.000 đồng.

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp xã: 11.600.558.000 đồng.

***** Chi phí vận hành trụ sở (cơ sở vật chất, con người):**

+ Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: 6.140.327.000 đồng

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện: 592.563.625 đồng

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp xã: 108.767.457 đồng

****** Chi phí quản lý và duy trì hoạt động hàng năm:**

+ Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: 1.615.056.121 đồng

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện: 174.890.000 đồng

+ Đối với Bộ phận Một cửa cấp xã: 17.469.238 đồng

i Trang thiết bị làm việc

+ (i) Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện: máy tính nối mạng internet (90 máy), máy in (50 máy), máy lấy số xếp hàng tự động (19 máy), màn hình cảm ứng dùng để tra cứu thông tin (15 cái), thiết bị điện tử đánh giá mức độ hài lòng (31 cái), camera (42 cái), máy điều hòa (28 cái), bàn ghế cho công dân ngồi chờ (269 cái), trang thiết bị khác (20 máy photocopy và máy scan).

+ (ii) Đối với Bộ phận Một cửa cấp xã: máy tính nối mạng internet (561 máy), máy in (363 máy), màn hình cảm ứng dùng để tra cứu thông tin (08 cái), thiết bị điện tử đánh giá mức độ hài lòng (07 cái), camera (136 cái), máy điều hòa (78 máy), bàn ghế cho công dân ngồi chờ (1.538 cái), trang thiết bị khác (73 máy photocopy và máy scan).

Phụ lục 2

SỐ LIỆU THỐNG KÊ VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH, BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN, CẤP XÃ

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

| STT | Chỉ tiêu thống kê | Kết quả thống kê | | Ghi chú |
|-----------------|---|----------------------|---------|---------|
| | | Đơn vị tính | Số liệu | |
| 1. | Số liệu về tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC | | | |
| 1.1. | <i>Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh (Trung tâm)</i> | | | |
| 1.1.1. | Thành lập Trung tâm | Có = 1; Không = 0 | 1 | |
| 1.1.2. | Tổng số người làm việc tại Trung tâm | Người | 36 | |
| <i>Trong đó</i> | Số lãnh đạo Trung tâm | Người | 2 | |
| | Số công chức, viên chức, người quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm (<i>không tính lãnh đạo Trung tâm</i>) | Người | 6 | |
| | Số công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm. | Người | 25 | |
| | Số công chức, viên chức do các cơ quan, tổ chức ngành dọc đóng tại địa phương cử đến làm việc tại Trung tâm. | Người | 3 | |
| 1.2. | <i>Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC (Bộ phận TN&TKQ) tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh</i> <i>(Thống kê đối các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh chưa thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm hoặc địa phương chưa thành lập Trung tâm)</i> | | | |
| 1.2.1. | Tổng số Bộ phận TN&TKQ | BPTN&TKQ | - | |
| 1.2.2. | Tổng số công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ | Người | - | |
| 1.3. | <i>Bộ phận TN&TKQ cấp huyện</i> | | - | |

| STT | Chỉ tiêu thống kê | Kết quả thống kê | | Ghi chú |
|-----------------|---|-----------------------|--------------|---------|
| | | Đơn vị tính | Số liệu | |
| 1.3.1. | Tổng số Bộ phận TN&TKQ cấp huyện | BPTN&TKQ | 11 | |
| 1.3.2. | Tổng số người làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện | Người | 122 | |
| <i>Trong đó</i> | Số công chức, viên chức, người quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Bộ phận TN&TKQ cấp huyện | Người | 22 | |
| | Số công chức, viên chức do các phòng chuyên môn cấp huyện cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện | Người | 89 | |
| | Số công chức, viên chức do các cơ quan, tổ chức ngành dọc đóng tại địa phương cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện | Người | 8 | |
| 1.4. | <i>Bộ phận TN&TKQ cấp xã</i> | | | |
| 1.4.1. | Tổng số Bộ phận TN&TKQ | BPTN&TKQ | 159 | |
| 1.4.2. | Tổng số công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ | Người | 967 | |
| 2. | Số liệu về thủ tục hành chính (TTHC) | | | |
| 2.1. | <i>Tổng số TTHC đang có hiệu lực thực hiện trên địa bàn tỉnh</i> | <i>Thủ tục</i> | 2.072 | |
| <i>Trong đó</i> | Số TTHC cấp tỉnh | Thủ tục | 1.510 | |
| | Số TTHC cấp huyện | Thủ tục | 383 | |
| | Số TTHC cấp xã | Thủ tục | 179 | |
| | Số TTHC không phát sinh hồ sơ (tính từ ngày 01/01/2020 – 30/9/2021) | Thủ tục | 960 | |
| 2.2. | <i>Tổng số TTHC của cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương</i> | <i>Thủ tục</i> | 30 | |
| 2.3. | <i>Tổng số TTHC liên thông</i> | <i>Thủ tục</i> | - | |
| <i>Trong đó</i> | Số TTHC liên thông cùng cấp | Thủ tục | - | |
| | Số TTHC liên thông giữa các cấp chính quyền | Thủ tục | - | |
| 3. | Số liệu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến | | | |
| 3.1. | <i>Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 3</i> | % | 100% | |

| STT | Chỉ tiêu thống kê | Kết quả thống kê | | Ghi chú |
|-----------------|---|------------------|---------------|---------|
| | | Đơn vị tính | Số liệu | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số TTHC đủ điều kiện | Thủ tục | 62 | |
| | Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 | Thủ tục | 62 | |
| | Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến | Thủ tục | 45 | |
| 3.2. | <i>Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 4</i> | % | 74,5% | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số TTHC đủ điều kiện | Thủ tục | 1.534 | |
| | Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4 | Thủ tục | 1.144 | |
| | Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4 có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến | Thủ tục | 1.091 | |
| 3.3. | <i>Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 đã tích hợp, công khai trên Cổng DVC quốc gia</i> | % | 85% | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 | Thủ tục | 1.206 | |
| | Số TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 đã tích hợp, công khai | Thủ tục | 1.020 | |
| 3.4. | <i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 (Chỉ thống kê đối với các TTHC mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ)</i> | % | 18,1% | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận (cả trực tiếp và trực tuyến) | Hồ sơ | 329.548 | |
| | Số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trực tuyến | Hồ sơ | 59.635 | |
| 3.5. | <i>Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến</i> | % | 55,32% | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính | Thủ tục | 620 | |
| | Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến | Thủ tục | 343 | |
| 4. | Kết quả giải quyết TTHC | | | |
| 4.1. | <i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC do các sở, ngành tiếp nhận được giải quyết đúng hạn</i> | % | 98,77% | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong | Hồ sơ | 154.550 | |
| | Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn | Hồ sơ | 156.467 | |
| 4.2. | <i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận được giải quyết đúng hạn</i> | % | 94,8% | |

| STT | Chỉ tiêu thống kê | Kết quả thống kê | | Ghi chú |
|-----------------|--|------------------|------------|---------|
| | | Đơn vị tính | Số liệu | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong | Hồ sơ | 194.527 | |
| | Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn | Hồ sơ | 205.265 | |
| 4.3. | <i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận được giải quyết đúng hạn</i> | % | 97,3% | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong | Hồ sơ | 359.913 | |
| | Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn | Hồ sơ | 369.634 | |
| 4.4. | <i>Tỷ lệ xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về TTHC</i> | % | 92% | |
| <i>Trong đó</i> | Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận | PAKN | 96 | |
| | Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết xong | PAKN | 88 | |