

Số: /QĐ-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận
nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định”**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của
Chính phủ về việc quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản
phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách Nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường
xuyên;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của
Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của 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;*

*Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 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;*

*Căn cứ Quyết định số 08/2022/QĐ-UBND ngày 21 tháng 3 năm 2022 của Ủy
ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định
nhiệm kỳ 2021 – 2026;*

*Căn cứ 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”;*

*Căn cứ Quyết định số 3809/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2021 của Ủy
ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình hành động số 09-
CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội*

XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2025;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 725/TTr-VPUBND ngày 15 tháng 12 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- BCĐ CTHĐ 09 của Tỉnh ủy;
- Các Ban thuộc Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- ĐUK CCQ tỉnh, ĐUK DN tỉnh;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Bình Định;
- TT các Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

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

Lâm Hải Giang

ĐỀ ÁN

**“Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ
hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định”**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Phần I**CĂN CỨ PHÁP LÝ, THỰC TRẠNG
VÀ SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN****I. CĂN CỨ PHÁP LÝ****1. Cơ sở chính trị**

- Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng xác định những nhiệm vụ xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam: “Cải cách thủ tục hành chính; kiện toàn tổ chức, tinh giản hợp lý đầu mối, bỏ cấp trung gian, tinh giản biên chế. Thúc đẩy xây dựng chính quyền điện tử, tăng cường sự kết nối, trao đổi thông tin thường xuyên giữa chính quyền các cấp, giữa chính quyền với người dân và doanh nghiệp”.

- Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, theo đó đã yêu cầu hệ thống tổ chức của Nhà nước: “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”.

- Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Bình Định lần thứ XX (nhiệm kỳ 2020-2025), xác định: “Tiếp tục đẩy mạnh việc đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả” và “Xây dựng đội ngũ công chức, viên chức có bản lĩnh chính trị vững vàng, đạo đức trong sáng, tinh thông về nghiệp vụ, năng động, sáng tạo là một trong những nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động chính quyền các cấp; đẩy mạnh cải cách hành chính”.

- Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 20 tháng 9 năm 2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy (Khóa XX) về chuyển đổi số tỉnh Bình Định đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, xác định: “Chấp nhận và thử nghiệm cái mới, làm điếm, làm nhanh, sau đó đánh giá và nhân rộng”.

- Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy Bình Định về Cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020-2025, xác định mục tiêu: “Xây dựng nền

hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, kỷ cương, công khai, minh bạch... Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất năng lực và uy tín, ngang tầm nhiệm vụ; hệ thống cơ quan hành chính nhà nước tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo, phát triển, liêm chính, phục vụ Nhân dân”.

2. Cơ sở pháp lý

- Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên.

- 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.

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 26 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của 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.

- Thông tư số 17/2019/TT-BLĐTBXH ngày 06 tháng 11 năm 2019 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội hướng dẫn xác định chi phí tiền lương, chi phí nhân công trong giá, đơn giá sản phẩm, dịch vụ công sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước do doanh nghiệp thực hiện”.

- Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03 tháng 8 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế.

- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 12 năm 2016 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.

- 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”.

- Quyết định số 4521/QĐ-UBND ngày 12 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện 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 địa bàn tỉnh.

- Quyết định số 3809/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ và Chương trình hành động số 09-CTr/TU ngày 14 tháng 5 năm 2021 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, Nghị quyết đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 - 2025.

3. Cơ sở thực tiễn

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua đã phát huy hiệu quả tích cực, tạo điều kiện thuận lợi, giảm thiểu thời gian đi lại của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính; góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan quản lý nhà nước.

Tuy nhiên, theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 61 người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện do cơ quan chuyên môn cùng cấp cử công chức, viên chức đến làm việc; Bộ phận Một cửa cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công tuy cơ bản phát huy hiệu quả, nhưng thực tiễn cho thấy vẫn còn bất cập, hạn chế trong công tác quản lý, điều hành nhất là việc điều phối nhân sự giữa các lĩnh vực có thủ tục hành chính phát sinh nhiều/ít hồ sơ giao dịch, gây lãng phí nguồn nhân lực, vật lực (do số lượng hồ sơ tiếp nhận của các sở, ngành khác nhau) và thiếu tính chủ động, linh hoạt trong tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Thực tiễn nêu trên đặt ra vấn đề phải có giải pháp để khắc phục những hạn chế, bất cập, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước theo tinh thần của Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII: “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”.

II. THỰC TRẠNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP HUYỆN, CẤP XÃ

1. Kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 61

Sau hơn 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 (gọi tắt là Nghị định số 61) đạt được một số kết quả cụ thể như sau:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (gọi tắt là Trung tâm):

- Trung tâm được Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập theo Quyết định số 4223/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2018 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 và 03 hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17 tháng 11 năm 2000 của Chính phủ thực hiện nhiệm vụ quản lý, điều phối hoạt động và vận hành các hệ thống phần mềm tại Trung tâm; 24 công chức, viên chức của 17 sở, ban cử đến Trung tâm làm việc để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận/tra kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo theo đúng quy định tại Nghị định số 61.

- Trung tâm thuê cơ sở vật chất của Bưu điện tỉnh¹ với diện tích khoảng 917 m², được bố trí 32 quày làm việc cho 24 công chức, viên chức của 17 sở, ban thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC (riêng Sở Tài chính 100% TTHC thực hiện trực tuyến không bố trí công chức tại Trung tâm), bố trí 01 nhân viên Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Bình Định (Ngân hàng BIDV Bình Định) thực hiện việc thu hộ phí, lệ phí và 02 nhân viên Bưu điện tỉnh thực hiện nhiệm vụ chuyển trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Trang thiết bị làm việc tại Trung tâm được đầu tư, trang bị đồng bộ, hiện đại, bố trí đủ phương tiện làm việc như: máy tính có kết nối mạng, hệ thống camera giám sát, máy lấy số xếp hàng tự động, máy in, máy scan... Triển khai áp dụng đồng bộ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin do Viễn thông Bình Định (VNPT Bình Định) cung cấp đảm bảo các tính năng tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành² của Trung ương phục vụ hiệu quả cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

b) Ủy ban nhân dân 11/11 huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cấp huyện) đã thành lập Bộ phận Một cửa và bố trí 122 công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, đồng thời tổ chức hoạt động theo quy định tại Nghị định số 61. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc tại phần lớn Bộ phận Một cửa cấp huyện đảm bảo phục vụ tốt cho công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Ủy ban nhân dân 159/159 xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã) đã thành lập Bộ phận Một cửa, bố trí 967 công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa và tổ chức hoạt động theo quy định tại Nghị định số 61. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã cơ bản đảm bảo phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến.

d) Kết quả giải quyết TTHC và thực hiện dịch vụ công trực tuyến (từ ngày 01/01/2020 đến ngày 27/10/2022)

- Toàn tỉnh tiếp nhận 1.343.284 hồ sơ. Trong đó, đã giải quyết đúng và trước hạn 1.311.162 hồ sơ (đạt tỷ lệ 98,26%), trễ hạn 23.357 hồ sơ; đang giải quyết trong hạn 8.754 hồ sơ, quá hạn 11 hồ sơ, cụ thể:

+ Cấp tỉnh: tiếp nhận 202.143 hồ sơ; đã giải quyết đúng và trước hạn 197.572 hồ sơ (99,58%), trễ hạn 854 hồ sơ; đang giải quyết trong hạn 3.717 hồ sơ;

+ Cấp huyện: tiếp nhận 389.356 hồ sơ; đã giải quyết đúng và trước hạn 373.971 hồ sơ (97,16%), trễ hạn 11.061 hồ sơ; đang giải quyết trong hạn 4.321 hồ sơ, quá hạn 03;

¹ 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.

² Đến nay, Cổng Dịch vụ công của tỉnh đã kết nối với 05 cơ sở dữ liệu chuyên ngành: cơ sở dữ liệu Đăng ký doanh nghiệp; cơ sở dữ liệu về bảo hiểm; Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến; Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch; Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách. Hiện nay đang triển khai kết nối với một số cơ sở dữ liệu chuyên ngành của Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải.

+ Cấp xã: tiếp nhận 751.785 hồ sơ; đã giải quyết đúng và trước hạn 739.619 hồ sơ (98,48%), trễ hạn 11.442 hồ sơ; đang giải quyết trong hạn 716 hồ sơ, quá hạn 08 hồ sơ.

- Tính đến nay, toàn tỉnh có 912 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 716 dịch vụ công trực tuyến một phần. Trong đó, số lượng hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ phát sinh của các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình là 131.997 hồ sơ/166.682 hồ sơ (tỷ lệ 79,19%).

- Cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí giải quyết TTHC cho 572 TTHC có thu phí, lệ phí (cấp tỉnh 471 TTHC, cấp huyện 121 TTHC và cấp xã 34 TTHC) đạt 100%. Theo kết quả thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, số giao dịch thanh toán trực tuyến là 131.300 giao dịch, trong đó giao dịch thành công là 103.835 (tỷ lệ 79%) với số tiền thanh toán là 7.923.891.673 đồng.

- Số lượng giao dịch thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính lĩnh vực đất đai là 22.609 giao dịch, trong đó có 16.501 giao dịch thành công (tỷ lệ 72,98%) với số tiền thanh toán là 66.411.053.911 đồng.

- Về cung cấp Dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính qua Cổng Dịch vụ công quốc gia: tổng số hồ sơ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính là 38.783 hồ sơ, đã giải quyết hoàn thành là 36.486 hồ sơ (đạt tỷ lệ 94%).

- Hiện nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 100% Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã triển khai áp dụng biên lai, hóa đơn điện tử thay thế cho biên lai, hóa đơn giấy; đồng thời, đã thực hiện cấp chữ ký số cá nhân cho cán bộ, công chức, viên chức để triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

2. Đánh giá chung

a) Ưu điểm:

- Việc thành lập và đưa vào hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh đã trở thành địa chỉ tin cậy của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đến giao dịch TTHC thuận lợi, giảm thiểu thời gian và chi phí đi lại, góp phần nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của các cơ quan quản lý nhà nước, từ đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Việc triển khai Phần mềm Một cửa điện tử từ cấp tỉnh đến cấp xã trong việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ TTHC không những tiết kiệm đáng kể thời gian, chi phí hành chính trong công tác phối hợp giải quyết TTHC, nhất là các TTHC liên thông trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, thông qua công tác quản lý vận hành hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã thực hiện tốt chức năng theo dõi, kiểm tra, quản lý, giám sát, phối hợp, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương, góp phần giảm thiểu đáng kể số lượng hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn, quá hạn so với trước đây.

- Công tác xây dựng hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh) tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và một số hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do Bộ, ngành Trung ương quản lý đã góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, tạo tiền đề quan trọng cho quá trình thực hiện chuyển đổi số của tỉnh.

b) Tồn tại, hạn chế:

- Việc các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện dẫn đến khó khăn về nhân lực để thực hiện nhiệm vụ chuyên môn tại đơn vị.

- Việc bố trí công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện còn nhiều bất cập, lãng phí nguồn nhân lực, nhất là các lĩnh vực có số lượng hồ sơ phát sinh thấp, điển hình tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là các TTHC thuộc phạm vi thực hiện của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, các Sở: Du lịch, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ, Ngoại vụ, Nội vụ, Thông tin và Truyền thông...

- Một số chức danh công chức chuyên môn xã, phường, thị trấn như: Văn phòng – Thống kê, Tư pháp – Hộ tịch, Văn hóa – Xã hội, Địa chính – Xây dựng – Đô thị và Môi trường (đối với phường, thị trấn) hoặc Địa chính – Nông nghiệp – Xây dựng và Môi trường (đối với xã) vừa thực hiện nhiệm vụ công tác chuyên môn, vừa thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, do đó gặp rất nhiều khó khăn, không đảm bảo nguồn lực để thực hiện các nhiệm vụ được giao đồng thời cùng lúc.

c) Nguyên nhân:

- Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện vừa phải thực hiện tinh giản biên chế theo quy định, vừa phải bố trí công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện dẫn đến không đảm bảo nguồn lực để thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, trong khi nhu cầu giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp ngày càng nhiều.

- Chính sách quy định công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện còn nhiều bất cập³ dẫn đến khó khăn trong việc điều phối nhân sự giữa các lĩnh vực thủ tục hành chính có phát sinh nhiều/ít hồ sơ, không phát huy tối đa hiệu quả nguồn lực công chức, viên chức hiện có.

III. SỰ CẦN THIẾT ĐỔI MỚI HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

³ Theo quy định tại điểm a, khoản 2, Điều 10 Nghị định số 61

1. Từ thực tiễn sau hơn 03 năm quản lý hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã trở thành địa điểm tin cậy duy nhất trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, giúp công khai, minh bạch, tăng cường tính liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, giảm chi phí đi lại, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết hồ sơ TTHC.

2. Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn một số bất cập, hạn chế liên quan đến mô hình bố trí nhân sự, nhất là nhân lực thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Do đó, việc xây dựng Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định” là cần thiết nhằm triển khai điểm c, khoản 4, mục III Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ đáp ứng yêu cầu tinh gọn, khoa học, hoạt động hiệu lực, hiệu quả gắn với đẩy mạnh cải cách hành chính theo chủ trương, quan điểm của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và của Tỉnh ủy, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ hành chính cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp.

Phần II

NỘI DUNG ĐỀ ÁN THỰC HIỆN CƠ CHẾ GIAO DOANH NGHIỆP ĐẢM NHẬN NHIỆM VỤ HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, SỐ HÓA HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH ĐỊNH

I. QUAN ĐIỂM, PHẠM VI VÀ LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Quan điểm

- Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để hình thành cơ sở dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác, từng bước thực hiện thống nhất thông qua hệ thống doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên toàn tỉnh.

- Bám sát quan điểm chỉ đạo “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm” theo tinh thần Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII theo hướng chuyển giao hoàn toàn việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đủ điều kiện đảm nhận.

- Công tác tổ chức triển khai thực hiện phải theo lộ trình, thời gian cụ thể phù hợp với tình hình thực tế, đáp ứng yêu cầu tiết kiệm, hiệu quả và đúng quy định của pháp luật.

2. Phạm vi và lộ trình thực hiện

a) Cấp tỉnh: Hoàn thành việc chuyển giao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong tháng 4 năm 2023.

b) Cấp huyện:

- Tháng 6 năm 2023: hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Một cửa thành phố Quy Nhơn, thị xã An Nhơn, thị xã Hoài Nhơn.

- Tháng 8 năm 2023: hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Một cửa các huyện Tuy Phước, Phù Mỹ, Phù Cát, Tây Sơn và Hoài Ân.

- Tháng 10 năm 2023: hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Một cửa các huyện Vân Canh, Vĩnh Thạnh và An Lão.

c) Cấp xã:

- Tháng 10 năm 2023: hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Một cửa các xã, phường, thị trấn thuộc thành phố Quy Nhơn, thị xã An Nhơn và thị xã Hoài Nhơn.

- Tháng 12 năm 2023: hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn còn lại trên địa bàn tỉnh.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung, hình thức thuê

a) Nội dung thuê:

- Thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cung cấp nguồn nhân lực đảm bảo đủ năng lực, trình độ để thực hiện nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính” thay thế cho đội ngũ công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, địa phương đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh. Theo quy định tại điểm c khoản 4 mục III, Quyết định số 468 của Thủ tướng Chính phủ. Trong đó, việc số hóa hồ sơ thực hiện đối với toàn bộ thành phần hồ sơ tiếp nhận đầu vào theo quy định của thủ tục hành chính.

b) Hình thức thuê dịch vụ: đấu thầu theo quy định của pháp luật về đấu thầu.

2. Các phần công việc được chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện

a) Chuyển giao 100% thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh. Riêng đối với các thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong ngày, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã xem xét, quyết định việc chuyển giao hoặc không chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện để đảm bảo hiệu quả, tránh chồng chéo nhiệm vụ và các quy định của pháp luật hiện hành.

b) Đối với công tác quản lý, theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61 của Chính phủ.

c) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, cụ thể:

- Hướng dẫn, hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính (gồm cả hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử).

- Kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

- Số hoá thành phần hồ sơ thủ tục hành chính và ký số.

- Khai báo nội dung hồ sơ công việc trên Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

- Thực hiện tạo lập các chứng từ điện tử (biên lai điện tử, hóa đơn điện tử) gửi cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân theo quy định trên cơ sở ủy nhiệm của các cơ quan, phòng ban, đơn vị có liên quan.

- Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính trên Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham mưu, giải quyết theo thẩm quyền.

- Nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (giấy, điện tử);

- Thu phí, lệ phí và các khoản nghĩa vụ tài chính khác theo quy định.

- Thực hiện các dịch vụ phụ trợ khác cho việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc

a) Trụ sở làm việc:

- Đối với trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và của Bộ phận Một cửa các địa phương cấp huyện, cấp xã đã được đầu tư cải tạo nâng cấp, xây dựng đảm bảo các điều kiện theo quy định tại Nghị định số 61, có cơ sở, vật chất khang trang, hiện đại đảm bảo chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết công việc thì thực hiện theo hướng bố trí cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích vào để thực hiện phần nhiệm vụ được chuyển giao.

- Đối với các địa phương có trụ sở Bộ phận Một cửa chưa được đầu tư cải tạo nâng cấp, xây dựng đảm bảo các điều kiện theo quy định tại Nghị định số 61 hoặc có nhu cầu sử dụng trụ sở của Bộ phận Một cửa để sử dụng vào mục đích công vụ khác thì cơ quan có thẩm quyền thỏa thuận việc sử dụng trụ sở hiện có của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên cơ sở các quy định liên quan của pháp luật hiện hành. Việc sử dụng trụ sở hiện có của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để bố trí cho Bộ phận Một cửa phải đảm bảo tuân thủ các điều kiện quy định tại Nghị định số 61.

b) Trang thiết bị, phương tiện làm việc:

- Các đơn vị, địa phương được giao nhiệm vụ thực hiện thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính” chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá hiện trạng trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin để có phương án chuyển giao phù hợp.

- Văn phòng Ủy ban nhân dân các cấp chịu trách nhiệm duy trì, bảo dưỡng trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin thuộc tài sản thuộc phạm vi, trách nhiệm quản lý của đơn vị.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tạo lập tài khoản cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên Phần mềm Một cửa điện tử tỉnh và phần mềm có liên quan để thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao; đồng thời, phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc theo dõi, quản lý, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của nhân viên.

4. Số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

a) Việc bố trí nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được thực hiện theo nguyên tắc tinh gọn, đảm bảo năng suất lao động và hoạt động hiệu lực hiệu quả trên cơ sở căn cứ vào tần suất tiếp nhận hồ sơ tối thiểu đối với 01 nhân viên/năm: 1.600 hồ sơ/năm; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ/năm và vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ/năm; đồng thời, giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ theo quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ và tổng số lượt người đến giao dịch trên ngày tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh⁴ và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét quyết định số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên cơ sở tình hình thực tế của đơn vị, địa phương và đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

b) Tiêu chuẩn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa các cấp:

- Có lý lịch bản thân, gia đình trong sạch, rõ ràng; chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Có trình độ đại học trở lên, được đào tạo và nắm vững các kỹ năng,

⁴ Trung bình mỗi ngày Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có khoảng 294 người đến giao dịch: 522 (tổng số hồ sơ nhận, trả) – 33 (hồ sơ nhận qua BCCI) -77 (hồ sơ trả qua BCCI) -188 (hồ sơ nhận trực tuyến/ngày).

ng nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính.

- Có ký kết hợp đồng lao động và đóng bảo hiểm xã hội.
- Có tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự, cư xử hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.
- Có đủ sức khỏe, tinh thần phục vụ Nhân dân, ý thức tổ chức kỷ luật để thực hiện nhiệm vụ.
- Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công việc.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Các vấn đề liên quan đến định mức chi cho các nội dung, nhiệm vụ của Đề án thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.
2. Nguồn kinh phí triển khai thực hiện Đề án do ngân sách Nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật về phân cấp ngân sách.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến việc ban hành thể chế, văn bản tổ chức triển khai thực hiện Đề án

Thực hiện việc rà soát, xem xét sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế các quy chế, quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh đảm bảo đồng bộ, thống nhất, phù hợp với cơ cấu tổ chức, bộ máy hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp theo Đề án được duyệt và theo quy định của pháp luật hiện hành như: Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính; Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến công tác chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tạo điều kiện hướng dẫn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện công tác hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả tại các quầy làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; thực hành tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (có sự theo dõi, hướng dẫn trực tiếp của công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, địa phương); thực hiện công tác đánh giá, nhận xét kết quả tập sự để xác định những nhân viên đảm bảo đáp ứng ngay yêu cầu công việc thì phân công thực hiện nhiệm vụ chính thức (thời gian tập sự không quá 02 tháng).

b) Phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan xây dựng bộ tài liệu, biểu mẫu hướng dẫn cụ thể đối với từng thủ tục hành chính, giúp đội ngũ nhân viên

doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ chuyên nghiệp, minh bạch, đảm bảo tiến độ theo yêu cầu.

c) Thực hiện việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ từ các cơ quan, đơn vị, địa phương tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo hướng chọn các lĩnh vực có thủ tục hành chính đơn giản, dễ thực hiện chuyển giao trước, trên cơ sở đó đánh giá kết quả thực hiện và tiếp tục chuyển giao đối với các lĩnh vực còn lại.

3. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hoạt động ổn định của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

a) Thiết lập các kênh giao tiếp, tương tác giữa đội ngũ nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã với các bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan (thông qua phần mềm chuyên dùng, Zalo, Viber..) để kịp thời trao đổi, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Trên cơ sở quy chế phối hợp, định kỳ hoặc đột xuất, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị, địa phương và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để bàn bạc, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính theo nguyên tắc không làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp.

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cử cán bộ đầu mối để phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để theo dõi, đánh giá, xử lý các vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo nhân sự dự phòng thay thế khi có nhân viên xin vắng hoặc nghỉ đột xuất.

4. Nhiệm vụ, giải pháp phụ trợ nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

- Sắp xếp, tổ chức lại Bộ phận Một cửa để giảm chi phí đầu tư, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, năng suất lao động theo nguyên tắc trong phạm vi mỗi đơn vị hành chính cấp xã có không quá hai Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b, khoản 4, mục III Quyết định số 468, cụ thể: sáp nhập Bộ phận Một cửa thành phố Quy Nhơn vào Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; sáp nhập Bộ phận Một cửa các thị trấn vào Bộ phận Một cửa các huyện, thị xã khi có đủ điều kiện.

- Sau khi Thủ tướng Chính phủ hoàn thành việc sửa đổi, bổ sung Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương

được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã (ban hành kèm theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07 tháng 10 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ) Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ nghiên cứu bố trí các quầy làm việc cho một số cơ quan Trung ương theo quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện Đề án đối với việc chuyển giao tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm bảo tiến độ của Đề án.

- Chủ trì hướng dẫn cho các đơn vị, địa phương tạo lập tài khoản trong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các phần mềm có liên quan cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện các nhiệm vụ khi được chuyển giao.

- Chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện Đề án tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định.

- Tham mưu tổ chức nâng cấp phần mềm Một cửa điện tử tỉnh đảm bảo việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho người dân theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ.

- Tham mưu việc sơ kết, tổng kết, đánh giá hiệu quả việc thực hiện Đề án.

2. Sở Tài chính

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy định tạm thời về mức chi cho nội dung “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính” (trong thời gian cơ quan có thẩm quyền chưa ban hành các quy định về định mức kinh tế kỹ thuật, định mức chi phí, giá, đơn giá cung cấp dịch vụ thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật) để làm cơ sở lập dự toán, tổ chức đấu thầu thuê dịch vụ theo đúng quy định.

- Hướng dẫn các đơn vị, địa phương xây dựng dự toán kinh phí, nguồn kinh phí thực hiện Đề án.

- Tham mưu bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để triển khai thực hiện Đề án theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

- Phối hợp tham mưu việc thực hiện thu phí, lệ phí và khoản thu khác liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã khi thực hiện chuyển giao cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

đảm trách các nội dung nhiệm vụ được quy định tại Đề án này.

3. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội

Phối hợp với Sở Tài chính cùng các đơn vị có liên quan xác định mức tiền lương cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao.

4. Sở Nội vụ

Theo dõi tác động chung của Đề án đối với chủ trương tinh giản biên chế, tinh gọn bộ máy, xã hội hóa dịch vụ hành chính công tại các ngành, các cấp, tiếp tục tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

5. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác rà soát, đánh giá trang thiết bị, hạ tầng và các vấn đề liên quan đến công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu đầy mạnh thực hiện nhiệm vụ trên môi trường điện tử.

- Phối hợp, hỗ trợ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác bảo đảm an toàn an ninh thông tin trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ việc tích hợp, kết nối các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Tổ chức thông tin tuyên truyền về công tác triển khai Đề án trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm góp phần tạo sự đồng thuận, thống nhất cao trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, tổ chức, người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh hiểu rõ mục đích, ý nghĩa và tích cực tham gia hưởng ứng việc thực hiện Đề án.

- Hướng dẫn nội dung chi cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện.

6. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm về tiến độ, kết quả triển khai thực hiện Đề án tại đơn vị, địa phương và đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, địa phương.

- Chỉ đạo công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã hỗ trợ, hướng dẫn để nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện tốt các nhiệm vụ được chuyển giao, kịp thời thông tin, điều chỉnh các thủ tục hành chính khi có sự thay đổi theo quyết định của cấp có thẩm quyền.

- Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về tiến độ thực hiện chuyển giao đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tiến

độ thực hiện chuyển giao thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai 11 huyện, thị xã, thành phố được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trực tiếp chỉ đạo, ban hành Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện Đề án đối với việc chuyển giao tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo phạm vi thẩm quyền quản lý và theo quy định về phân cấp ngân sách đảm bảo tiến độ của Đề án.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về nội dung Đề án cho cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, công dân để hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện Đề án.

7. Quyền hạn, trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện các công việc theo hình thức thuê dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện theo hợp đồng đã được ký kết với cơ quan có thẩm quyền; bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật và thực hiện có hiệu quả các nội dung đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 468 của Thủ tướng Chính phủ.

Phần III

ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

I. THUẬN LỢI

1. Đề án được xây dựng trên cơ sở đánh giá những kết quả đạt được, bất cập, hạn chế từ thực tiễn hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trong thời gian qua cho nên các giải pháp sẽ đảm bảo tính khả thi và tiết kiệm được thời gian thực hiện.

2. Do không phải cử công chức, viên chức đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã làm việc như trước đây, các cơ quan, đơn vị, địa phương sẽ có thêm nhân lực để hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Phát huy sự chủ động, linh hoạt trong công tác quản lý, giám sát tập trung và sự cam kết của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; tiết kiệm chi phí do tái sử dụng lại giấy tờ, tài liệu thực hiện thành công thủ tục hành chính đã được số hoá.

II. KHÓ KHĂN

1. Sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp lúc đầu sẽ bị ảnh hưởng do chất lượng tiếp nhận hồ sơ và tình trạng trả hồ sơ do nhận không đúng quy định có thể sẽ xảy ra; công tác phối hợp tiếp nhận hồ sơ sẽ gặp khó khăn đối với các thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phức tạp như lĩnh vực đất đai, chủ trương đầu tư, xây dựng...

2. Tính ổn định của nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích thường xuyên thay đổi, làm ảnh hưởng đến chất lượng thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và phải mất thời gian đào tạo lại.

3. Theo điểm a, khoản 4, mục V Quyết định số 468 của Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính và các bộ, địa phương có liên quan hướng dẫn nội dung chi cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện. Tuy nhiên, đến nay vẫn chưa có hướng dẫn, do đó khó khăn cho công tác xác định đơn giá thuê để lập dự toán.

III. Ý NGHĨA, TÁC ĐỘNG THỰC TIỄN CỦA ĐỀ ÁN

1. Đề án là cơ sở pháp lý quan trọng làm cơ sở tổ chức lại bộ máy làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để tạo sự thuận lợi, chủ động trong công tác điều hòa nhân lực làm việc phù hợp với khối lượng công việc phát sinh trong thực tế.

2. Hiệu quả về kinh tế: tiết kiệm nguồn nhân lực cán bộ, công chức, viên chức Nhà nước để bố trí thực hiện các nhiệm vụ công tác chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị, khắc phục tình trạng tăng biên chế trong tương lai.

3. Hiệu quả về xã hội: phát huy tính năng động, sáng tạo của đội ngũ nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích; góp phần cải thiện chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ hành chính, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, thu hút đầu tư phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương./.