

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Bình Định

Kính gửi: Bộ Nội vụ

Thực hiện Công văn số 2023/BNV-CCHC ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc báo cáo tình hình và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh như sau:

I. Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)

1. Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC

a) Tình hình thực hiện

- Ủy ban nhân dân tỉnh đã tổ chức sơ kết 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 TTHC (gọi tắt là 61/2018/NĐ-CP); trên cơ sở đó 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 TTHC” trên địa bàn tỉnh gắn với việc triển khai thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 26 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ¹ (ban hành theo Quyết định số 4521/QĐ-UBND ngày 12 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh).

- Để nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với chuyển đổi số, định kỳ hằng năm, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch chuyển đổi số của tỉnh, trong đó lồng ghép các nhiệm vụ, chỉ tiêu của Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC”. Ngoài ra, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo để tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ có liên quan gắn với các Đề án như: “Đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính”, 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”, Đề án “Phát huy vai trò của đoàn viên thanh niên trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến”, “Kế hoạch thực

¹ Công văn số 7814/UBND-KSTT ngày 08/12/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tham mưu việc triển khai Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

hiện mô hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC phi địa giới hành chính”, Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân”.

- Đồng thời, để tạo sự đồng bộ, thống nhất và phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác giải quyết TTHC 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 TTHC, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành: (i) Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh, (ii) Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định, (iii) Quy chế hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh và (iv) Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của các quyết định liên quan đến công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh².

- Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch triển khai công tác số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh (ban hành theo Quyết định số 4023/QĐ-UBND ngày 02 tháng 12 năm 2022); trên cơ sở đó, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Công văn số 223/VPUBND-KSTT ngày 13 tháng 01 năm 2023 hướng dẫn quy trình số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Đồng thời, để tiếp tục đẩy mạnh công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, ngày 01/3/2023, Ủy ban nhân dân tỉnh đã mời Cục Kiểm soát TTHC trực tiếp tập huấn công tác chuyển đổi số trong công tác giải quyết TTHC cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Hiện nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, 11/11 Bộ phận Một cửa cấp huyện và 159/159 Bộ phận Một cửa cấp xã đã triển khai thực hiện công tác số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời, 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.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đã được nâng cấp đảm bảo đầy đủ yêu cầu về chức năng, hạ tầng để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 23 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ. Theo đó, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được triển khai đồng bộ trên địa bàn tỉnh, do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý đã kết nối với **24** cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương, qua đó tái sử dụng kết quả số hóa và khai

² 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 TTHC 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 Công 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 TTHC trên địa bàn tỉnh và Quyết định số 57/2023/QĐ-UBND ngày 22/9/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của các quyết định liên quan đến công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong công tác giải quyết TTHC, “không yêu cầu người dân xuất trình giấy xác nhận thông tin nơi cư trú và giấy tờ liên quan khác đối với các trường hợp thông tin công dân đã khai thác được từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư” theo đúng quy định của pháp luật hiện hành và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

- 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 TTHC 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 TTHC trực tuyến, cung cấp thông tin về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC 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 2020.

- Ngoài ra, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo quyết liệt, triển khai nhiều giải pháp siết chặt kỷ luật, kỷ cương, chấn chỉnh việc giải quyết hồ sơ TTHC trễ hẹn tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; trong đó có giải pháp định kỳ hàng tháng/quý/năm công khai danh sách tổ chức, cá nhân giải quyết chậm/trễ hồ sơ TTHC.

b) Thuận lợi: 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.

c) Khó khăn, vướng mắc: Theo Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được bổ sung bởi khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ quy định 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 TTHC 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 TTHC.

2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Tổng số TTHC đang thực hiện tiếp nhận trên địa bàn tỉnh là 2.001 TTHC (trong đó, cấp tỉnh: 1.525 TTHC, cấp huyện: 322 TTHC và cấp xã: 154 TTHC);

- Tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ là 1.789 TTHC. Hiện nay, Ủy ban nhân dân tỉnh đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình là 1.024 TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần là 765 TTHC, đạt tỷ lệ 100% TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần theo quy định.

- Triển khai Kế hoạch thực hiện mô hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phi địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh (ban hành theo Quyết định số 4966/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh), trên cơ sở rà soát và đăng ký của các cơ quan, đơn vị, địa phương về danh mục 12 TTHC cấp tỉnh và 09 TTHC cấp huyện thực hiện thí điểm phi địa giới. Hiện nay, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đang thẩm định, thử nghiệm quy trình điện tử để đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh đưa vào triển khai thực hiện.

- Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC năm 2023 và quý I năm 2024:

+ Cấp tỉnh: 32.809 hồ sơ trực tiếp, 86.045 hồ sơ trực tuyến.

+ Cấp huyện: 101.457 hồ sơ trực tiếp, 86.855 hồ sơ trực tuyến.

+ Cấp xã: 126.771 hồ sơ trực tiếp, 192.280 hồ sơ trực tuyến.

3. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

- Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch³ và tổ chức triển khai việc số hóa kết quả, thành phần hồ sơ là TTHC đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ. Đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, 11/11 Bộ phận Một cửa cấp huyện và 159/159 Bộ phận Một cửa cấp xã đã triển khai thực hiện công tác số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Kết quả số hóa (từ năm 2023 đến ngày 15/3/2024): tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ của cả tỉnh đạt 74,94% (bao gồm: cấp tỉnh đạt 87,4%; cấp huyện đạt 74,5%, cấp xã đạt 70,5%); tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC của cả tỉnh đạt 94,4% (bao gồm: cấp tỉnh đạt 93,5%, cấp huyện đạt 91,7%, cấp xã đạt 96,2%). Ngoài ra, trên địa bàn tỉnh đã triển khai thực hiện tốt dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” và sử dụng lại kết quả bản sao chứng thực điện tử để thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Theo đó, kết quả “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” đạt được qua các năm: năm 2023: 97.855 hồ sơ và quý I năm 2024: 9.466 hồ sơ.

4. Về tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa

a) Tình hình tổ chức, hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (gọi tắt là Trung tâm)

³ Quyết định số 4023/QĐ-UBND ngày 02/12/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

- *Về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:* Trung tâm được thành lập theo Quyết định số 4223/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2018 Ủy ban nhân dân tỉnh và bắt đầu đi vào hoạt động kể từ ngày 01/4/2019, là địa điểm tập trung, duy nhất để người dân, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thuộc trách nhiệm giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh. Để làm hành lang pháp lý thực hiện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành các văn bản như: Quyết định số 939/QĐ-UBND ngày 21 tháng 3 năm 2019 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định; Quyết định số 1035/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC và các quyết định phê duyệt phương án nhân sự làm việc tại Trung tâm; Quyết định số 63/2019/QĐ-UBND ngày 17 tháng 12 năm 2019 ban hành Quy định việc tổ chức thu phí, lệ phí và các khoản thu dịch vụ trong giải quyết TTHC tại Trung tâm...

- *Về mô hình tổ chức:* Trung tâm được tổ chức và hoạt động theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Theo đó, Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

- *Về nhân sự:* Lãnh đạo Trung tâm gồm có Giám đốc (Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm) và 01 Phó Giám đốc là Lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, 01 công chức, 02 viên chức biệt phái từ Trung tâm Tin học – Công báo thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và 03 hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17 tháng 11 năm 2000 của Chính phủ được phân công thực hiện nhiệm vụ quản lý, điều phối hoạt động và vận hành các hệ thống phần mềm tại Trung tâm.

- *Về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm:*

(i) Về cơ sở vật chất: Trung tâm thuê cơ sở vật chất của Bưu điện tỉnh với diện tích khoảng 917 m², bố trí 32 quầy làm việc cho các sở, ban thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

(ii) Về trang thiết bị làm việc: Trung tâm được đầu tư, trang bị tương đối 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 từ cấp tỉnh đến cấp xã theo hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin (do VNPT-Bình Định cung cấp) đảm bảo các tính năng tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành của Trung ương, phục vụ hiệu quả cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC.

- Về bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm:

(i) Từ ngày 01/4/2019 đến ngày 04/9/2023: Trung tâm bố trí 24 công chức, viên chức của 17 sở, ban cử đến thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC (riêng Sở Tài chính 100% TTHC thực hiện trực tuyến nên không bố trí công chức tại Trung tâm). Ngoài ra, bố trí 01 nhân viên Ngân hàng BIDV 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. Nhân sự này được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt lần đầu và ủy quyền cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt điều chỉnh, bổ sung các lần sau. Mỗi quỳ đều có từ 01 đến 02 nhân sự dự phòng để thay thế trong trường hợp cần thiết.

(ii) Triển khai Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC” (ban hành kèm theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ), Ủy ban nhân dân tỉnh đã 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 TTHC trên địa bàn tỉnh Bình Định” (ban hành theo Quyết định số 4294/QĐ-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh). Theo đó, kể từ ngày 05/9/2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã chuyển giao nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC” cho Bưu điện tỉnh thực hiện với việc bố trí 14 nhân viên Bưu điện thay cho 24 công chức, viên chức các sở, ban cử đến.

Ngoài ra, từ ngày 01/4/2024, Bộ phận Một cửa thành phố Quy Nhơn và Bảo hiểm xã hội tỉnh chuyển về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo Quyết định số 4987/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Danh mục 25 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội tỉnh và 314 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, người dân và doanh nghiệp.

b) Tình hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Về thành lập Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã: Triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Ủy ban nhân dân 11/11 huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cấp huyện) và 159/159 xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã) đã thành lập Bộ phận Một cửa trên cơ sở thành lập mới, củng cố, kiện toàn Bộ phận Một cửa trước đây và bố trí công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

- Về mô hình tổ chức: 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 TTHC 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 TTHC; bố trí đủ nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC phát sinh trong ngày tại địa phương. Theo đó, người làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện 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.

Ngoài ra, Bộ phận Một cửa thị xã An Nhơn (bố trí 04 nhân viên Bru điện) và Bộ phận Một cửa thị xã Hoài Nhơn (bố trí 02 nhân viên Bru điện) kết hợp với công chức, viên chức của đơn vị và Bộ phận Một cửa thành phố Quy Nhơn (bố trí 06 nhân viên Bru điện, thay cho toàn bộ công chức, viên chức các phòng, ban) thực hiện nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC”. Hiện nay, Ủy ban nhân dân 08 huyện còn lại đang triển khai các thủ tục đấu thầu để chuyển giao theo Đề án được duyệt.

- Về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã:

Để đáp ứng nhu cầu phục vụ tổ chức, công dân, doanh nghiệp, 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 phương. Trụ sở Bộ phận Một cửa của 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 TTHC 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 phục vụ người dân đánh giá sự hài lòng hoặc máy tính để phục vụ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu thông tin hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC.

- Về bố trí cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa: hiện nay, có 96 công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện; 998 cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã.

Tổng số hiện có 1.116 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã (*Phụ lục kèm theo*).

- Về quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp: Hiện nay, 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 03 cấp trên địa bàn tỉnh được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp, được ban hành quy trình nội

bộ và thiết lập quy trình điện tử trên phần mềm VNPT-iGate để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC. Quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp được thực hiện theo quy định tại Điều 9, Điều 10, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Bình Định (ban hành kèm theo Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh), được sửa đổi, bổ sung tại Quyết định số 57/2023/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh và các văn bản quy định hiện hành của Trung ương.

II. Đánh giá chung

1. Tính hiệu quả

Việc triển khai 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 TTHC trên địa bàn tỉnh Bình Định” nhằm 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 bước đầu phát huy hiệu quả; 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; tiết kiệm nguồn nhân lực cán bộ, công chức, viên chức Nhà nước trong thời điểm tinh giản biên chế; các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, phòng ban chuyên môn cấp huyện có thêm nguồn nhân lực để thực hiện công tác chuyên môn, tạo ra giá trị mới cho xã hội. Đồng thời, 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, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, thu hút đầu tư phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

2. Thuận lợi

- 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, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Quyết định số 468/QĐ-TTg. 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 các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- 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, doanh nghiệp 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 TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương, góp phần giảm thiểu đáng kể số lượng hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn, quá hạn so với trước đây.

3. Khó khăn, vướng mắc

- Theo điểm 4 mục V Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định “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 TTHC tại bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện”. Tuy nhiên đến nay, Bộ Thông tin và Truyền thông vẫn chưa ban hành hướng dẫn cụ thể nội dung mức chi cho hoạt động nêu trên, khó khăn cho địa phương trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Mô hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính chưa thể hiện rõ nét, hiện nay chưa được hướng dẫn cụ thể, hầu hết TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, do đó việc xác định TTHC, thiết lập quy trình theo dõi, giám sát để đánh giá kết quả thực hiện và nguồn lực ở địa phương để tiếp nhận hồ sơ theo mô hình phi địa giới hành chính gặp nhiều khó khăn, vướng mắc.

III. Kiến nghị, đề xuất

Để nâng cao hiệu quả, tính hợp lý, tổ chức tinh gọn, phù hợp với thực tiễn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định kính đề nghị Bộ Nội vụ xem xét một số nội dung sau:

1. Về tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện như quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Đồng thời, xem xét kiến nghị Chính phủ sửa đổi, bổ sung khoản 2 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP quy định Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là Lãnh đạo chuyên trách cấp phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để nâng cao hiệu quả điều hành công việc. Vì theo quy định hiện nay, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm Giám

đốc Trung tâm bị chi phối bởi thời gian và công tác chuyên môn tại Văn phòng nên không đảm bảo thời gian cho công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động của Trung tâm.

2. Đối với nhân sự thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã: chuyên giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đủ điều kiện đảm nhận theo quy định tại điểm c khoản 4 mục III Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ. Đồng thời, kiến nghị Bộ Thông tin và Truyền thông sớm ban hành Thông tư quy định về định mức chi cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết TTHC tại bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện.

Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định kính báo cáo Bộ Nội vụ xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục Kiểm soát TTHC (để biết);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VNPT Bình Định, Bưu điện tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Tổ CCHC của VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, KSTT^(C)

Thoa

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lâm Hải Giang

Phụ lục

**Số lượng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận Một cửa cấp huyện,
cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định**

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày / /2024 của UBND tỉnh Bình Định)

STT	Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa	Số lượng công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại BPMC			
		Tổng số	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn được cử đến	Thuê nhân viên Doanh nghiệp BCCI
	Tổng cộng	1116	36	1054	26
I	Trung tâm Phục vụ hành chính công.	22	8	-	14
II	Cấp huyện/ cấp xã	1094	28	1054	12
I	Thành phố Quy Nhơn	6	-	-	6
2	Phường Bùi Thị Xuân	6	-	6	-
3	Phường Đống Đa	9	-	9	-
4	Phường Ghềnh Ráng	13	-	13	-
5	Phường Trần Hưng Đạo	8	-	8	-
6	Phường Hải Cảng	9	-	9	-
7	Phường Lê Hồng Phong	12	-	12	-
8	Phường Lê Lợi	8	-	8	-
9	Phường Lý Thường Kiệt	5	-	5	-
10	Phường Ngô Mây	13	-	13	-
11	Phường Nguyễn Văn Cừ	13	-	13	-
12	Phường Nhơn Bình	11	-	11	-
13	Phường Nhơn Phú	5	-	5	-
14	Phường Quang Trung	12	-	12	-
15	Phường Thị Nại	11	-	11	-
16	Phường Trần Phú	12	-	12	-
17	Phường Trần Quang Diệu	13	-	13	-

18	Xã Nhơn Châu	7	-	7	-
19	Xã Nhơn Hải	6	-	6	-
20	Xã Nhơn Hội	7	-	7	-
21	Xã Nhơn Lý	7	-	7	-
22	Xã Phước Mỹ	5	-	5	-
II	Thị xã Hoài Nhơn	9	5	2	2
2	Phường Hoài Đức	8	-	8	-
3	Phường Hoài Hương	5	-	5	-
4	Phường Hoài Tân	7	-	7	-
5	Phường Bồng Sơn	6	-	6	-
6	Phường Hoài Hảo	5	-	5	-
7	phường Hoài Xuân	4	-	4	-
8	Phường Hoài Thanh	4	-	4	-
9	Phường Hoài Thanh Tây	4	-	4	-
10	Phường Tam Quan Nam	5	-	5	-
11	Phường Tam Quan	4	-	4	-
12	Phường Tam Quan Bắc	4	-	4	-
13	Xã Hoài Sơn	5	-	5	-
14	Xã Hoài Mỹ	5	-	5	-
15	Xã Hoài Phú	4	-	4	-
16	Xã Hoài Châu	4	-	4	-
17	Xã Hoài Châu Bắc	6	-	6	-
18	Xã Hoài Hải	7	-	7	-
III	Huyện Phù Cát	10	8	2	0
2	Thị trấn Ngô Mây	6	-	6	-
3	Xã Cát Chánh	6	-	6	-
4	Xã Cát Hải	8	-	8	-
5	Xã Cát Hưng	6	-	6	-
6	Xã Cát Hanh	8	-	8	-
7	Xã Cát Hiệp	4	-	4	-
8	Xã Cát Khánh	7	-	7	-
9	Xã Cát Lâm	7	-	7	-
10	Xã Cát Minh	6	-	6	-
11	Xã Cát Nhơn	6	-	6	-
12	Xã Cát Sơn	6	-	6	-
13	Xã Cát Tài	6	-	6	-
14	Xã Cát Thắng	8	-	8	-
15	Xã Cát Thành	5	-	5	-

16	Thị trấn Cát Tiến	5	-	5	-
17	Xã Cát Tân	6	-	6	-
18	Xã Cát Trinh	5	-	5	-
19	Xã Cát Tường	7	-	7	-
IV	Huyện Tuy Phước	7	3	4	
1	Xã Phước Thắng	7	-	7	-
2	Xã Phước An	5	-	5	-
3	Xã Phước Sơn	6	-	6	-
4	Xã Phước Hòa	6	-	6	-
5	Xã Phước Hưng	6	-	6	-
6	Xã Phước Nghĩa	5	-	5	-
7	Xã Phước Quang	6	-	6	-
8	Xã Phước Hiệp	6	-	6	-
9	Xã Phước Thuận	6	-	6	-
10	Xã Phước Thành	5	-	5	-
11	Xã Phước Lộc	7	-	7	-
12	TT. Tuy Phước	6	-	6	-
13	TT. Diêu Trì	5	-	5	-
V	Thị xã An Nhơn	7	2	1	4
1	Phường Bình Định	5	-	5	-
2	Phường Nhơn Hưng	5	-	5	-
3	Phường Đập Đá	5	-	5	-
4	Phường Nhơn Thành	5	-	5	-
5	Phường Nhơn Hoà	5	-	5	-
6	Xã Nhơn Khánh	5	-	5	-
7	Xã Nhơn Hậu	5	-	5	-
8	Xã Nhơn Phúc	5	-	5	-
9	Xã Nhơn Lộc	5	-	5	-
10	Xã Nhơn Thọ	5	-	5	-
11	Xã Nhơn Tân	5	-	5	-
12	Xã Nhơn Mỹ	4	-	4	-
13	Xã Nhơn An	5	-	5	-
14	Xã Nhơn Phong	5	-	5	-
15	Xã Nhơn Hạnh	5	-	5	-
VI	Huyện Tây Sơn	7	4	3	0
1	Thị trấn Phú Phong	6	-	6	-
2	Xã Bình Hòa	5	-	5	-
3	Xã Bình Nghi	5	-	5	-
4	Xã Bình Tân	5	-	5	-

5	Xã Bình Tường	7	-	7	-
6	Xã Bình Thành	6	-	6	-
7	Xã Bình Thuận	6	-	6	-
8	Xã Tây An	6	-	6	-
9	Xã Tây Bình	7	-	7	-
10	Xã Tây Giang	9	-	9	-
11	Xã Tây Phú	6	-	6	-
12	Xã Tây Thuận	7	-	7	-
13	Xã Tây Vinh	6	-	6	-
14	Xã Tây Xuân	6	-	6	-
15	Xã Vĩnh An	7	-	7	-
VII	Huyện Vĩnh Thạnh	16	-	16	-
1	Thị trấn Vĩnh Thạnh	6	-	6	-
2	Xã Vĩnh Hiệp	8	-	8	-
3	Xã Vĩnh Hảo	6	-	6	-
4	Xã Vĩnh Hòa	6	-	6	-
5	Xã Vĩnh Kim	6	-	6	-
6	Xã Vĩnh Quang	6	-	6	-
7	Xã Vĩnh Sơn	6	-	6	-
8	Xã Vĩnh Thuận	7	-	7	-
9	Xã Vĩnh Thịnh	6	-	6	-
VIII	Huyện Hoài Ân	14	1	13	0
1	Thị trấn Tăng Bạt Hổ	8	-	8	-
2	Xã Ân Đức	7	-	7	-
3	Xã Ân Hữu	8	-	8	-
4	Xã Ân Hảo Đông	7	-	7	-
5	Xã Ân Hảo Tây	6	-	6	-
6	Xã Ân Nghĩa	9	-	9	-
7	Xã Ân Sơn	6	-	6	-
8	Xã Ân Tín	7	-	7	-
9	Xã Ân Tường Đông	8	-	8	-
10	Xã Ân Tường Tây	7	-	7	-
11	Xã Ân Phong	6	-	6	-
12	Xã Ân Mỹ	8	-	8	-
13	Xã Ân Thạnh	9	-	9	-
14	Xã Đak Mang	6	-	6	-
15	Xã Bok Tới	8	-	8	-

IX	Huyện An Lão	4	3	1	0
1	Bộ phận Một cửa xã An Tân	6	-	6	-
2	Xã An Hòa	6	-	6	-
3	Thị trấn An Lão	6	-	6	-
4	Xã An Hưng	6	-	6	-
5	Xã An Dũng	6	-	6	-
6	Xã An Trung	6	-	6	-
7	Xã An Vinh	6	-	6	-
8	Xã An Quang	5	-	5	-
9	Xã An Toàn	5	-	5	-
10	Xã An Nghĩa	5	-	5	-
X	Huyện Vân Canh	7	1	6	0
1	Xã Canh Vinh	6	-	6	-
2	Xã Canh Hiến	5	-	5	-
3	Xã Canh Hiệp	3	-	3	-
4	Thị trấn Vân Canh	5	-	5	-
5	Xã Canh Thuận	5	-	5	-
6	Xã Canh Hòa	3	-	3	-
7	Xã Canh Liên	4	-	4	-
XI	Huyện Phù Mỹ	14	1	13	0
2	Xã Mỹ Hiệp	6	-	6	-
3	Xã Mỹ Tài	6	-	6	-
4	Xã Mỹ Chánh	5	-	5	-
5	Xã Mỹ Chánh Tây	5	-	5	-
6	Xã Mỹ Hòa	5	-	5	-
7	Xã Mỹ Trinh	5	-	5	-
8	Xã Mỹ Quang	5	-	5	-
9	Xã Mỹ Thành	6	-	6	-
10	Xã Mỹ Thọ	6	-	6	-
11	Xã Mỹ Châu	5	-	5	-
12	Xã Mỹ Đức	5	-	5	-
13	Xã Mỹ Lợi	6	-	6	-
14	Xã Mỹ Lộc	6	-	6	-
15	Xã Mỹ An	6	-	6	-
16	Xã Mỹ Thắng	5	-	5	-
17	Xã Mỹ Cát	5	-	5	-

18	Xã Mỹ Phong	5	-	5	-
19	Thị trấn Phù Mỹ	6	-	6	-
20	Thị trấn Bình Dương	5	-	5	-
