

BÁO CÁO

Kết quả cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định

Kính gửi: Bộ Tài chính

Thực hiện Công văn số 11798/BTC-VP ngày 31 tháng 10 năm 2024 của Bộ Tài chính về việc cung cấp thông tin phục vụ nhiệm vụ thành viên Tổ công tác cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ (đồng chí Nguyễn Đức Chi, Thứ trưởng Bộ Tài chính, Thành viên Tổ công tác cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ); Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định báo cáo kết quả như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC

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 (TTHC) giai đoạn 2020 – 2025, xác định công tác cải cách TTHC là nội dung trọng tâm của cải cách hành chính, là khâu đột phá nhằm bảo đảm công khai, minh bạch, giảm chi phí và rút ngắn tối đa thời gian giải quyết TTHC, phục vụ kịp thời yêu cầu của người dân, tổ chức và doanh nghiệp, cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

Đồng thời, triển khai các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách TTHC của tỉnh năm 2024¹ và các nhiệm vụ liên quan đến địa phương theo Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ²; các mục tiêu, chỉ tiêu được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024, Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024, Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 03 năm 2021 và Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Thời gian qua, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo điều hành và triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách TTHC, qua đó tạo sự chuyển biến tích cực, đồng bộ trên các lĩnh vực: (i) Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về công tác quản lý TTHC của tỉnh được tập trung xây dựng, hoàn thiện, tạo hành lang pháp lý cho việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ; (ii) TTHC được chú trọng cải cách theo chiều sâu, cắt giảm thành phần hồ sơ, tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ nhờ tăng cường kết nối, tích hợp “Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh” với nhiều

¹ Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Bình Định năm 2024 (Quyết định số 4935/QĐ-UBND ngày 29/12/2023).

² Ban hành theo Quyết định số 104/QĐ-TTg ngày 25/01/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để chia sẻ thông tin, dữ liệu quản lý; **(iii)** Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến có sự lan tỏa nhanh chóng, đang dần trở nên phổ biến, được người dân, doanh nghiệp ngày càng hưởng ứng sử dụng; **(iv)** Kỷ luật, kỷ cương hành chính trong công tác giải quyết hồ sơ TTHC từng bước có sự kiểm soát chặt chẽ, đi vào nền nếp, góp phần giảm mạnh số lượng hồ sơ giải quyết trễ hẹn qua các năm; **(v)** Cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đổi mới thực chất với sự tham gia thực hiện nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cùng với việc triển khai “Mô hình hành chính phục vụ người dân”; **(vi)** Công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến do lực lượng đoàn viên thanh niên chủ trì thực hiện theo “Đề án 5299” của Ủy ban nhân dân tỉnh đã mang lại nhiều kết quả đáng ghi nhận.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác xây dựng, hoàn thiện thể chế

- Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 05 văn bản quy phạm pháp luật làm hành lang pháp lý cho việc triển khai đồng bộ, thống nhất công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh, cụ thể: **(i)** Quyết định số 63/2019/QĐ-UBND ngày 17 tháng 12 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành “Quy định việc tổ chức thu phí, lệ phí và các khoản thu dịch vụ khác trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh”; **(ii)** Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 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”; **(iii)** Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 5 năm 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”, **(iv)** Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 09 tháng 02 năm 2021 ban hành “Quy chế hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh” và Quyết định số 57/2023/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2023 ban hành “Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của 04 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”.

- Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết số 15/2023/NQ-HĐND ngày 14 tháng 7 năm 2023 sửa đổi, bổ sung 04 Nghị quyết và Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 34/2023/QĐ-UBND ngày 27 tháng 7 năm 2023 sửa đổi, bổ sung 09 Quyết định QPPL có nội dung liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú khi thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công đảm bảo theo Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ.

- Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết số 06/2023/NQ-HĐND ngày 14 tháng 7 năm 2023 về sửa đổi, bổ sung một số quy định về phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh trên địa bàn tỉnh Bình Định và Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 37/2023/QĐ-UBND ngày 30 tháng 7 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số quy định các loại phí và lệ phí trên địa bàn tỉnh Bình Định.

- Ngoài ra, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2024 về thúc đẩy cải cách TTHC, cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến gắn với đẩy mạnh thực hiện Đề án 06 nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

2. Cải cách quy định TTHC

a) Về kiểm soát quy định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 1343/UBND-KSTT ngày 17 tháng 3 năm 2022 chỉ đạo nâng cao chất lượng đánh giá tác động chính sách, TTHC trong xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, Công văn số 5915/UBND-KSTT ngày 05 tháng 8 năm 2024 chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh nâng cao chất lượng quy trình lập đề nghị và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC. Trên cơ sở đó, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 656/VPUBND-KSTT ngày 20 tháng 8 năm 2024 về việc nâng cao chất lượng công tác phối hợp thẩm tra, xử lý hồ sơ công việc trình VBQPPL có quy định TTHC. Trong thời gian qua, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định không có quy định TTHC trong dự án, dự thảo VBQPPL.

b) Công bố, công khai, đơn giản hóa TTHC và TTHC nội bộ

**** Công bố, công khai, đơn giản hóa TTHC***

- Ban hành 395 Quyết định công bố Danh mục với 3.581 TTHC (trong đó ban hành mới 615 TTHC; sửa đổi, bổ sung 2.265 TTHC; thay thế 107 TTHC; bãi bỏ 594 TTHC) thuộc phạm vi chức năng quản lý của các sở, ban, ngành và thực hiện việc công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định. Đồng thời, ban hành 336 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết 451 TTHC liên thông và 1.006 TTHC không liên thông thuộc phạm vi chức năng quản lý của các sở, ban, ngành (riêng 10 tháng năm 2024, ban hành 117 Quyết định công bố Danh mục với 1.072 TTHC. Trong đó, ban hành mới 275 TTHC; sửa đổi, bổ sung 524 TTHC; thay thế 23 TTHC; bãi bỏ 250 TTHC) thuộc phạm vi chức năng quản lý của các sở, ban, ngành đã công bố.

- Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh trong năm 2021, 2022, 2023, 2024³ là 234 TTHC, hoàn thành 100% nhiệm vụ theo kế hoạch đề ra. Trong đó: (i) Phương án đơn giản hóa cụ thể: giảm thời gian giải quyết đối với 222/234 TTHC và kiến nghị cắt giảm thành phần hồ sơ 12/234 TTHC; (ii) Số tiền tiết kiệm được ước tính sau khi đơn giản hóa 234 TTHC là hơn 59 tỷ đồng/năm và (iii) Thời gian tiết kiệm ước tính giảm từ 6,18% đến 61%.

Riêng 10 tháng năm 2024: đã đơn giản hóa 29 TTHC (hoàn thành 100% nhiệm vụ theo Kế hoạch), trong đó đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ đối với 07

³ Quyết định số 380/QĐ-UBND ngày 29/01/2021, Quyết định số 299/QĐ-UBND ngày 25/01/2022, Quyết định số 291/QĐ-UBND ngày 31/01/2023, Quyết định số 400/QĐ-UBND ngày 30/01/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2021, 2022, 2023, 2024 trên địa bàn tỉnh.

TTHC và giảm thời gian giải quyết đối với 22 TTHC và số tiền tiết kiệm được sau khi đơn giản hóa 29 TTHC ước tính hơn 2 tỷ đồng/năm.

*** Công bố, đơn giản hóa TTHC nội bộ**

- Thực hiện Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2022 - 2025 (ban hành kèm theo Quyết định số 3973/QĐ-UBND ngày 29 tháng 11 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh). Theo đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 22 Quyết định công bố danh mục **205** TTHC nội bộ của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bình Định (đạt 35,7%) so với danh mục TTHC nội bộ do Văn phòng Chính phủ rà soát, gửi tham khảo tại Công văn số 5990/VPCP-KSTT ngày 22 tháng 8 năm 2024.

- Đồng thời, đã ban hành Quyết định⁴ phê duyệt phương án đơn giản hóa 15 TTHC nội bộ⁵ của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bình Định, số tiền tiết kiệm được ước tính sau khi đơn giản hóa 16 TTHC là 605.747.124 đồng/năm. Ngoài ra, ban hành 02 Quyết định thực thi phương án đơn giản hóa TTHC và bãi bỏ 01 TTHC nội bộ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Văn hóa và Thể thao⁶ và 08 TTHC nội bộ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Tài chính⁷.

c) Cải cách việc thực hiện TTHC gắn với chuyển đổi số

- Triển khai thực hiện nghiêm túc Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện nghiêm túc việc khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong giải quyết TTHC, không được yêu cầu người dân nộp các loại giấy tờ hoặc cung cấp thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia. Đồng thời, triển khai 02 nhóm TTHC liên thông “khai sinh-khai tử” theo Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ và hiện nay các cơ quan chuyên môn liên quan của tỉnh đang phối hợp với đầu mối hỗ trợ kỹ thuật của Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội thuộc Bộ Công an (Cục C06), Cục Công nghệ thông tin của Bộ Tư pháp đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện việc kết nối, kiểm thử để đưa vào triển khai áp dụng chính thức việc thí điểm cấp Phiếu lý lịch tư pháp qua ứng dụng VNeID trên địa bàn tỉnh vào ngày 15 tháng 11 năm 2024.

- Đến nay, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (Hệ thống VNPT-iGate) đã hoàn thành việc tích hợp, kết nối với 24 cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của Bộ, ngành, địa phương. Đáng chú ý, Hệ thống đã hoàn thành việc kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu về cán bộ, công chức, viên chức để phục vụ cho công tác giám sát việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh (cán bộ, công chức, viên chức phải gương

⁴ Quyết định số 4617/QĐ-UBND ngày 13/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁵ Phương án đơn giản hóa cụ thể: giảm và quy định cụ thể thời hạn giải quyết đối với 15 TTHC và bãi bỏ 01 TTHC.

⁶ Quyết định số 4448/QĐ-UBND ngày 30/11/2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

⁷ Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

mẫu, đi đầu trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến). Đồng thời, đã triển khai điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai đối với **107** TTHC, cắt giảm tối thiểu 20% thông tin không phải khai báo lại, trong đó bao gồm những dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06 (Đăng ký khai sinh; Đăng ký khai tử; Đăng ký kết hôn; Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; Cấp giấy xác nhận thông tin hộ tịch...).

- Đã cấp 291.640 chữ ký số công cộng cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời đã triển khai Dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, theo đó 100% kết quả điện tử các loại tài liệu giấy tờ chứng thực được lưu trữ trên Hệ thống, đồng thời lưu trữ tại kho dữ liệu cá nhân, tổ chức để phục vụ công tác tái sử dụng TTHC. Thực hiện 02 phương án quan trọng về tái cấu trúc quy trình thực hiện 03 TTHC “Giao dịch bảo đảm” và phương án tái cấu trúc quy trình TTHC “Chứng thực bản sao từ bản chính” để phục vụ rút ngắn thời gian, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lên một phân, đây là những thủ tục phát sinh rất nhiều hồ sơ trong giao dịch hàng ngày. Ngoài ra, thông qua phương án tái cấu trúc quy trình nội bộ giải quyết 67 TTHC, cắt giảm khâu trung gian không cần thiết trong quá trình giải quyết hồ sơ⁸.

- Đã thực hiện tổng rà soát về yêu cầu, điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) đối với từng TTHC theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ, qua đó cung cấp **1089** DVCTT toàn trình (đạt tỷ lệ 58,3%), cung cấp **655** DVCTT một phần (đạt tỷ lệ 35,06%), còn lại **124** TTHC (chiếm tỷ lệ 6,64%) chưa thể triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần do vướng kiểm tra thực địa, yêu cầu sự hiện diện của người nộp hồ sơ hoặc kết quả hồ sơ TTHC phải thao tác trực tiếp trên bản giấy...(ví dụ các thủ tục có tiếp xúc: “Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở sản xuất thực phẩm, kinh doanh dịch vụ ăn uống” phải thành lập Đoàn kiểm tra); đồng thời, triển khai cung cấp thanh toán trực tuyến đối với toàn bộ TTHC có quy định việc thu phí, lệ phí: 582 TTHC (tỷ lệ 100%); ban hành Quyết định⁹ công bố 161 TTHC thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức trực tuyến trên địa bàn tỉnh và Quyết định¹⁰ về chính sách miễn, giảm phí, lệ phí khi nộp hồ sơ theo phương thức trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh đối với 53 TTHC có phát sinh giao dịch lớn.

- Ban hành đầy đủ, kịp thời danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh theo các quyết định công bố TTHC của các Bộ, ngành Trung ương; 100% TTHC của tỉnh được phê duyệt quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử trên “Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh” để phục vụ cho công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát việc xử lý hồ sơ của từng cơ quan, cá nhân có

⁸ Sở Tư pháp (24 TTHC), Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (07 TTHC), Sở Giao thông vận tải (01 TTHC), Sở Nội vụ (18 TTHC), Sở Kế hoạch và Đầu tư (03 TTHC), Sở Y tế (02 TTHC), Sở Tài nguyên và Môi trường (02 TTHC), Sở Du lịch (06 TTHC).

⁹ Quyết định số 1027/QĐ-UBND ngày 05/4/2023 và Quyết định số 2632/QĐ-UBND ngày 19/7/2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹⁰ Quyết định số 37/2023/QĐ-UBND ngày 30/07/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số quy định các loại phí và lệ phí trên địa bàn tỉnh Bình Định.

tham gia giải quyết và định kỳ hằng tháng công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức giải quyết trễ hạn hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Ban hành 08 Quyết định ủy quyền giải quyết 41 TTHC và 04 quyết định phân cấp giải quyết 15 TTHC; ban hành **05** “Quy chế liên thông thủ tục hành chính” theo hướng tiếp nhận đồng thời, giải quyết song song các hồ sơ TTHC có liên quan, bao gồm: “Đăng ký hộ kinh doanh – Đăng ký thuế”, “Cấp phiếu Lý lịch tư pháp – Cấp chứng chỉ hành nghề Y/Dược”, “Cấp phiếu Lý lịch tư pháp – Cấp giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài”, “Cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ karaoke” và Quy chế phối hợp giải quyết các TTHC về đầu tư, xây dựng, đất đai, môi trường và phòng cháy, chữa cháy trên địa bàn tỉnh” giúp người dân, doanh nghiệp hạn chế đi lại, tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện TTHC; đáng chú ý là “Quy chế phối hợp giải quyết các TTHC về đầu tư, xây dựng, đất đai, môi trường và phòng cháy, chữa cháy trên địa bàn tỉnh” có tổng thời gian giải quyết tất cả các TTHC của dự án ngoài khu kinh tế, khu công nghiệp còn **118 ngày** (quy định là 242 ngày) và các dự án trong khu kinh tế, khu công nghiệp còn **60 ngày** (quy định là 145 ngày).

- Hoàn thành việc xây dựng công cụ quản lý dữ liệu TTHC phục vụ nâng cao hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành (địa chỉ sử dụng <https://tthc.binhdingh.gov.vn>). Hiện nay, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã thiết lập và cấp tài khoản cho các cơ quan, đơn vị, địa phương; thực hiện việc thử nghiệm để hoàn thiện và đưa vào sử dụng chính thức trong tháng 12 năm 2024.

- Để phát huy tối đa hiệu quả của Đề án 06 và tạo sự liên thông bao quát toàn bộ nội dung nhiệm vụ trên các lĩnh vực cải cách TTHC, chuyển đổi số; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã quyết định hợp nhất các Ban chỉ đạo Cải cách hành chính, Chuyển đổi số và Đề án 06 thành một Ban Chỉ đạo duy nhất do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh làm Trưởng ban và thành viên là Thủ trưởng các sở, ngành liên quan. Đồng thời, đã ban hành Quy chế hoạt động, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban Chỉ đạo; thành lập các Tổ giúp việc chuyên trách của Ban Chỉ đạo.

- Ngoài ra, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành 09 văn bản kiến nghị Bộ, ngành Trung ương rà soát, điều chỉnh việc công khai 118 TTHC theo “NGÀY” hoặc “NGÀY LÀM VIỆC” theo đúng quy định của văn bản quy phạm pháp luật; ban hành Công văn số 3236/UBND-KSTT ngày 22 tháng 5 năm 2023 kiến nghị 10 Bộ, ngành Trung ương công bố theo thẩm quyền đối với 65 TTHC có yêu cầu người dân nộp bản sao CMND hoặc CCCD; nộp, xuất trình Sổ hộ khẩu giấy, Sổ tạm trú giấy hoặc giấy xác nhận cư trú; ban hành 05 văn bản kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương (Bộ Giao thông vận tải, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Xây dựng, Bộ Tư pháp) xem xét đơn giản hóa, cắt giảm TTHC, thành phần hồ sơ và cho phép địa phương thực hiện thí điểm giảm thành phần hồ sơ.

3. Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Triển khai 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”; Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch¹¹ thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Đề án¹² “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh”, kết quả như sau:

a) Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

- Từ ngày 05 tháng 9 năm 2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chuyển giao nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính” cho Bureau điện tỉnh thực hiện với việc bố trí 14 nhân viên thay cho 24 công chức, viên chức các sở, ban cử đến, giảm 10 người (giảm 58,3% so với trước thời điểm chuyển giao), với tổng số tiền phải trả cho Bureau điện tỉnh là: 1.201.200.000 đồng/năm. Tổng số TTHC chuyển giao là 1.562 TTHC.

- Theo kết quả trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (từ ngày 05/9/2023 đến ngày 05/9/2024): Trung tâm đã tiếp nhận 95.923 hồ sơ (tăng 29.154 hồ sơ so với thời điểm trước chuyển giao), bình quân mỗi nhân viên Bureau điện tiếp nhận 6.851 hồ sơ/năm (tăng 29.154 hồ sơ/năm so với trước thời điểm chuyển giao, vượt 5.251 hồ sơ/năm so với chỉ tiêu quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg¹³).

Kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về Dịch vụ công trực tuyến sau khi chuyển giao cho doanh nghiệp BCCI có sự chuyển biến tích cực, hầu hết các chỉ tiêu đều tăng, cụ thể: (i) Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 94,59% (tăng 37,16%), (ii) Thanh toán trực tuyến đạt 88,1% (tăng 54,55%), (iii) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 98,95% (tăng 24,25%), (iv) Khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 14,86% (tăng 9,6%).

b) Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện

- Bộ phận Một cửa cấp huyện: đã có 05/11 địa phương chuyển giao hoàn toàn 100% công chức, viên chức cho nhân viên BCCI thực hiện với tổng số 344 TTHC được chuyển giao, bao gồm: Quy Nhơn, Vân Canh, Hoài Ân, Vĩnh Thạnh, An Lão; còn lại 06/11 địa phương chuyển giao một phần, bao gồm: An Nhơn, Phù Mỹ, Hoài Nhơn, Tây Sơn, Phù Cát, Tuy Phước (hầu hết lĩnh vực Đất đai chưa chuyển giao). Tổng số công chức, viên chức trực tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa cấp huyện trước thời điểm chuyển giao là 88 người, sau khi chuyển giao còn lại 53 người (bao gồm: 18 công chức, viên chức và 35 nhân viên Bureau điện), giảm 35 người (giảm 39,7% so với trước thời điểm chuyển giao).

¹¹ Quyết định số 4521/QĐ-UBND ngày 12/11/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹² Quyết định số 4294/QĐ-UBND ngày 20/12/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹³ Theo Quyết định 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định: “*Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 01 năm lên mức tối thiểu: tại bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ là 2.000 hồ sơ; địa phương: Thành phố trực thuộc trung ương là 1.800 hồ sơ; tỉnh, thành phố khác 1.600; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ.*”

- Theo kết quả trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (từ ngày 01/4/2024 đến ngày 31/10/2024): Bộ phận Một cửa 11 huyện, thị xã, thành phố tiếp nhận và trả kết quả: 105.903 hồ sơ (tăng 23.315 hồ sơ so với thời điểm trước chuyển giao), bình quân mỗi tháng Bộ phận Một cửa tiếp nhận 1.375 hồ sơ (bình quân mỗi công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận 172 hồ sơ/tháng, tăng 53 hồ sơ/người/tháng so với thời điểm trước chuyển giao); bình quân mỗi năm, Bộ phận Một cửa tiếp nhận: 16.504 hồ sơ (bình quân mỗi công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận và trả kết quả: 2.063 hồ sơ/năm, tăng 633 hồ sơ/người/năm so với thời điểm trước chuyển giao, vượt 463 hồ sơ/người/năm so với chỉ tiêu quy định tại Quyết định số 498/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ).

Kết quả thực hiện một số chỉ tiêu về Dịch vụ công trực tuyến sau khi chuyển giao cho doanh nghiệp BCCI có sự chuyển biến tích cực, hầu hết các chỉ tiêu đều tăng, cụ thể: (i) Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 96,51% (tăng 17,02%), (ii) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 99,76% (tăng 4,28%), (iii) Khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 49,57% (tăng 42,36%). Riêng chỉ tiêu về Thanh toán trực tuyến đạt 68,74% (giảm 4,29%).

c) Kết quả chuyển Bộ phận Một cửa thành phố Quy Nhơn và Bảo hiểm xã hội tỉnh về làm việc tại Trung tâm

- Từ ngày 01 tháng 4 năm 2024, Bộ phận Một cửa thành phố Quy Nhơn (chuyển giao hoàn toàn cho Bưu điện tỉnh thực hiện với việc bố trí 5 nhân viên Bưu điện) và Bảo hiểm xã hội tỉnh (04 công chức của Bảo hiểm xã hội) chuyển về thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trên cơ sở Danh mục 25 TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả của Bảo hiểm xã hội tỉnh và 314 TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả của Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn (phê duyệt tại Quyết định số 4987/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

- Việc hợp nhất Bộ phận Một cửa của thành phố Quy Nhơn và Bảo hiểm xã hội tỉnh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh giúp tiết kiệm chi phí đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, quản lý tập trung và thống nhất một địa điểm tiếp nhận và trả kết quả, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết TTHC khi có nhu cầu.

d) Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- 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 hằng tháng công khai danh sách tổ chức, cá nhân giải quyết chậm/muộn hồ sơ TTHC kể từ tháng 4 năm 2024. Nhờ đó, tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trước hạn, đúng hạn của toàn tỉnh đã cải thiện dần qua các năm, cụ thể:

+ Năm 2021: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết và trả kết quả đúng và trước hạn: Cấp tỉnh đạt 99,75%, cấp huyện đạt 98,91% và cấp xã đạt 98,77%.

+ Năm 2022: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết và trả kết quả đúng và trước hạn: Cấp tỉnh đạt 99,95%, cấp huyện đạt 99,79% và cấp xã đạt 99,70%.

+ Năm 2023: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết và trả kết quả đúng và trước hạn: Cấp tỉnh đạt tỷ lệ 99,95%, cấp huyện đạt 99,86%, cấp xã 99,91%.

+ Trong 9 tháng năm 2024: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết và trả kết quả đúng và trước hạn: Cấp tỉnh đạt 99,96%, cấp huyện đạt 99,82%, cấp xã 99,85%.

đ) Về kết quả triển khai các mô hình

- Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Quyết định số 4900/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2023 ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân”. Đến nay đã có 10/11 địa phương xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện thí điểm mô hình này, được người dân đồng tình, ủng hộ và đánh giá cao. Kết quả từ khi triển khai đến nay, toàn tỉnh đã có 4.304 trường hợp cấp giấy chứng nhận, thư chúc mừng, thư chia buồn và được lãnh đạo các địa phương trao tận tay đến người dân, trong đó: trao 2.158 trao giấy khai sinh, 1.110 giấy chứng nhận kết hôn, 1.036 thư chia buồn đối với tang gia.

- Đồng thời, phối hợp với Tỉnh đoàn tổ chức triển khai hiệu quả Đề án “Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2022 - 2027” được phê duyệt tại Quyết định số 5299/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh (gọi tắt Đề án 5299), qua đó đoàn viên, thanh niên thường xuyên ra quân, tổ chức các mô hình như: (i) Mô hình “Tổ công nghệ số thanh niên” hoạt động cơ động tại các địa điểm công cộng và trên địa bàn khu dân cư vào các ngày Chủ nhật hàng tuần; (ii) Mô hình “Đội thanh niên tình nguyện thực hiện dịch vụ công trực tuyến” hoạt động thường xuyên tại Bộ phận Một cửa các cấp, góp phần làm chuyển biến việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

4. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Trong 10 tháng đầu năm 2024, đã tiếp nhận, chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý và trả lời 257 phản ánh, kiến nghị, trong đó: (i) Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý và đăng tải công khai: 250 phản ánh, kiến nghị và (ii) Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 02 phản ánh, kiến nghị.

5. Kết quả thực hiện Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (gọi tắt: Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp)

a) Tình hình triển khai Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản¹⁴ triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Theo đó, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương quán triệt việc nghiên cứu các nội dung Bộ chỉ số, theo dõi, quản lý kết quả đánh giá chất lượng công

¹⁴ Công văn số 4638/UBND-KSTT ngày 12/8/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

tác giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình và kịp thời đôn đốc, nhắc nhở, chấn chỉnh việc thực hiện, cụ thể: **(i)** Rà soát, tham mưu chuẩn hóa, điều chỉnh quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng thời hạn giải quyết (thời hạn theo “ngày” hoặc “ngày làm việc”) theo phương pháp đánh giá quy định tại Quyết định nêu trên¹⁵; **(ii)** Rà soát, tái cấu trúc quy trình nội bộ đối với các TTHC giải quyết trong ngày nhằm đơn giản hóa các bước xử lý hồ sơ trên Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh, góp phần hạn chế tình trạng hồ sơ bị phản ánh trạng thái trễ hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Đến nay, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố chuẩn hóa thời hạn giải quyết đối với 37 TTHC thuộc phạm vi quản lý của 07 cơ quan¹⁶ theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, phê duyệt quy trình tái cấu trúc đối với 67 TTHC thuộc phạm vi quản lý của 08 cơ quan¹⁷.

- Đề phát huy những kết quả đã đạt được, kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những mặt còn tồn tại, hạn chế theo nội dung chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại “Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27 tháng 10 năm 2023 về việc tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp” và “Chỉ thị số 04/CT-TTg ngày 11 tháng 02 năm 2024 về tiếp tục đẩy mạnh triển khai Đề án 06 tại các bộ, ngành, địa phương năm 2024 và các năm tiếp theo”, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Chỉ thị¹⁸ về thúc đẩy cải cách TTHC, cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến gắn với đẩy mạnh thực hiện Đề án 06 nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Đồng thời, hàng tháng kịp thời ban hành các Báo cáo¹⁹ kết quả thực hiện 07 chỉ tiêu liên quan Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh và thông báo²⁰ công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ²¹.

- Ban hành Quyết định²² giao 07 chỉ tiêu liên quan đến “Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến” trên địa bàn tỉnh trong năm 2024 cho 18 cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, 11 Ủy ban

¹⁵ Báo cáo số 270/BC-VPUBND ngày 24/5/2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về một số nhiệm vụ liên quan đến việc rà soát, xác nhận thông tin thời gian giải quyết TTHC theo “NGÀY” hoặc “NGÀY LÀM VIỆC” phục vụ việc đánh giá chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC của tỉnh; Công văn số 2916/UBND-KSTT ngày 31/5/2022 chỉ đạo khắc phục một số tồn tại và nâng cao chất lượng tham mưu công bố TTHC; Công văn số 290/VPUBND-KSTT ngày 01/6/2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn khắc phục một số tồn tại và nâng cao chất lượng tham mưu công bố TTHC.

¹⁶ Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (02 TTHC), Sở Thông tin Truyền thông (07 TTHC), Sở Tư pháp (03 TTHC), Ban Quản lý Khu kinh tế (05 TTHC), Sở Kế hoạch và Đầu tư (02 TTHC), Sở Xây dựng (04 TTHC), Sở Tài nguyên và Môi trường (14 TTHC).

¹⁷ Sở Tư pháp (24 TTHC), Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (07 TTHC), Sở Giao thông vận tải (01 TTHC), Sở Nội vụ (18 TTHC), Sở Kế hoạch và Đầu tư (03 TTHC), Sở Y tế (02 TTHC), Sở Tài nguyên và Môi trường (02 TTHC), Sở Du lịch (06 TTHC).

¹⁸ Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/03/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

¹⁹ Báo cáo số 157/BC-VPUBND ngày 15/03/2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện 07 chỉ tiêu liên quan Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong tháng 02/2024 trên địa bàn tỉnh.

²⁰ Thông báo số 80/TB-VPUBND ngày 01/02/2024 và Thông báo số 147/TB-VPUBND ngày 14/03/2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

²¹ Thông báo số 147/TB-VPUBND ngày 14/3/2024 và Thông báo số 80/TB-VPUBND ngày 01/02/2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

²² Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 18/01/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

nhân dân cấp huyện (bao gồm 07 chỉ tiêu: (i) Hồ sơ trực tuyến, (ii) Thanh toán trực tuyến, (iii) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, (iv) khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa, (v) Cấp kết quả điện tử, (vi) Dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến và (vii) TTHC cung cấp thanh toán trực tuyến có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến). Trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đã có văn bản giao chỉ tiêu cho các đơn vị cấp xã.

- Ban hành Quyết định số 3565/QĐ-UBND ngày 12 tháng 10 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt “Khung danh mục nhiệm vụ thực hiện Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” và ban hành “Kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh”.

b) Kết quả đạt được

Việc tổ chức triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nêu trên được phản ánh thông qua kết quả “Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong công tác giải quyết hồ sơ TTHC” (ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ) được Văn phòng Chính phủ đánh giá trực tuyến và công khai theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Theo đó, năm 2023 Bình Định đạt 90,35 điểm, xếp vị trí thứ 01/63 tỉnh, thành phố trong cả nước²³; lũy kế tính đến ngày 31 tháng 10 năm 2024, Bình Định đạt 88,63 điểm, xếp vị trí thứ 02/63 tỉnh, thành phố trong cả nước (sau tỉnh Cà Mau: 89,08 điểm).

STT	Chỉ số thành phần	Điểm tối đa	Lũy kế đến hết ngày 31/10/2024		
			Điểm đạt được	Điểm chưa đạt được	Vị trí
1.	Công khai, minh bạch	18	14,59	3,41	3
2.	Tiến độ giải quyết	20	19,83	0,17	2
3.	Dịch vụ công trực tuyến	12	8,1	3,9	1
4.	Thanh toán trực tuyến	10	10	0	1
5.	Số hóa hồ sơ	22	18,34	3,66	4
6.	Mức độ hài lòng	18	17,8	0,2	19
Kết quả chung của Chỉ số		100	88,63	11,34	2

*** Kết quả xếp loại trong 10 tháng năm 2024 đối với từng cơ quan, đơn vị, địa phương:**

+ Cấp tỉnh: có 02/18 cơ quan xếp loại “Xuất sắc”, 13/18 cơ quan xếp loại “Khá”, 03/18 cơ quan xếp loại “Tốt”.

+ Cấp huyện: có 9/11 địa phương cấp huyện xếp loại “Xuất sắc”, 02/11 địa phương cấp huyện xếp loại “Tốt”.

+ Cấp xã: có 113/159 đơn vị cấp xã xếp loại “Xuất sắc”, 43/159 đơn vị cấp xã xếp loại “Tốt”, 03/159 đơn vị cấp xã xếp loại “Khá”.

²³ Báo cáo số 10247/BC-VPCP ngày 31/12/2023 của Văn phòng Chính phủ báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính năm 2023 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2024.

*** Lũy kế 10 tháng năm 2024 theo số liệu công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kết quả các chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ đạt được như sau:**

+ Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số TTHC có đủ điều kiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 80%).

+ Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến bình quân chung của cả tỉnh đạt 88,8% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 50%).

+ Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến bình quân chung của cả tỉnh đạt 80,38% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 45%).

+ Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC bình quân chung của cả tỉnh đạt 92,17% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 80%).

+ Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử bình quân chung của cả tỉnh đạt 82,61% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 100%).

+ Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa bình quân chung của cả tỉnh đạt 39,60% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 50%).

+ Tỷ lệ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại Ủy ban nhân dân cấp xã và Phòng Tư pháp cấp huyện đạt 100% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 100%).

+ Tỷ lệ công bố, công khai TTHC đúng hạn đạt 81,1% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 quy định 100%).

+ Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 quy định 100%).

+ Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp đạt 98,9% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 90%).

+ Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn 100% (Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02 là 100%).

III. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM

1. Khó khăn, vướng mắc

- Nhiều TTHC có thành phần hồ sơ phức tạp, dung lượng lớn, khó số hóa để cập nhập vào hệ thống theo quy định; nhiều thành phần hồ sơ trong VBQPPL hoặc quyết định công bố còn quy định chung chung, chưa cụ thể nên khó xác định được các loại văn bản, giấy tờ cần nộp. Ví dụ: TTHC “Cấp Giấy chứng nhận cửa hàng đủ điều kiện bán lẻ xăng dầu” có thành phần hồ sơ “Tài liệu chứng minh tính hợp pháp về xây dựng cửa hàng bán lẻ xăng dầu”, lĩnh vực Điện, Hoá chất, Quản lý chất lượng công trình xây dựng... với thành phần hồ sơ tương đối phức tạp.

- Một số TTHC chưa quy định đầy đủ các yếu tố cấu thành TTHC hoặc chưa quy định rõ ràng, cụ thể gây khó khăn trong quá trình thực hiện, Ví dụ: (i) Thủ tục đăng ký tham dự sơ tuyển, xét tặng giải thưởng chất lượng quốc gia

(trong đó thời hạn giải quyết quy định “hàng năm”), (ii) Phê duyệt phương án bảo vệ đập, hồ chứa nước thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh (trong đó thời hạn giải quyết quy định “Không quy định”),...

- Tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu điện tử về TTHC chưa cao, chưa phục vụ hiệu quả cho việc giảm giấy tờ, thành phần hồ sơ khi người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC.

- Hiện nay, có một số Quyết định công bố TTHC được Bộ, ngành Trung ương lấy số trước, thời điểm cách xa so với ngày thực ký, ban hành; việc này dẫn đến Quyết định công bố danh mục TTHC của tỉnh bị đánh giá là trễ hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (vì căn cứ thời gian Bộ đã lấy số trước), ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của địa phương. Do đó, đề nghị các Bộ, ngành khắc phục tình trạng này.

- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh không có thẩm quyền thực thi phương án đơn giản hóa TTHC đối với trường hợp cắt giảm thành phần hồ sơ vì đã thực hiện được giải pháp quản lý khác (ví dụ liên thông dữ liệu quản lý). Việc nghiên cứu, xây dựng các phương án đơn giản hóa tốn nhiều thời gian, công sức nhưng địa phương chỉ có thể kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương xem xét.

- Đa số người dân chưa có chữ ký số cá nhân để ký tờ đơn, tờ khai điện tử khi nộp hồ sơ TTHC trực tuyến; hồ sơ, quy trình giải quyết của nhiều TTHC tuy đã có sự cải tiến, từng bước đơn giản hóa nhưng vẫn còn rườm rà, khó thực hiện, nhất là theo phương thức trực tuyến; ngoài ra, áp lực chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến nên còn có tình trạng làm thay, làm hộ người dân, dẫn đến kỹ năng số của người dân chậm có sự cải thiện.

2. Bài học kinh nghiệm

- Tăng cường vai trò lãnh đạo, điều hành của các cấp ủy đảng, chính quyền đối với công tác cải cách hành chính; xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức, viên chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; coi cải cách hành chính thật sự là một khâu đột phá trong phát triển kinh tế - xã hội và là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của tất cả các cơ quan trong hệ thống chính trị; kết quả thực hiện cải cách hành chính phải là tiêu chí quan trọng để đánh giá, phân loại và bình xét thi đua khen thưởng người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Bảo đảm sự nhất quán, kiên trì, quyết tâm, quyết liệt, liên tục trong triển khai cải cách hành chính với các mục tiêu, giải pháp cụ thể, có trọng tâm, trọng điểm, gắn với thực hiện nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị, địa phương. Thường xuyên tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân, doanh nghiệp; khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về sự phục vụ của các cơ quan nhà nước để khắc phục ngay những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính.

- Nâng cao năng lực, kỹ năng làm việc, tinh thần trách nhiệm và ý thức phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Xử lý kiên quyết, kịp thời,

nghiêm minh cán bộ, công chức, viên chức vi phạm pháp luật; chấn chỉnh, phê bình cá nhân, tổ chức chưa làm tốt, hiệu quả thấp.

- Chú trọng thực hiện một cách thực chất, đồng bộ, đầy đủ các nội dung trong công tác thông tin tuyên truyền về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách TTHC; tập trung xây dựng và hoàn thiện theo thẩm quyền hệ thống thể chế nhằm triển khai đồng bộ, thống nhất các nhiệm vụ cải cách hành chính được các cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo phát huy tính hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá quá trình triển khai thực hiện cải cách hành chính; phát huy tốt vai trò giám sát của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân nhằm tạo sự chuyển biến thực sự và rõ nét trong thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

IV. NHỮNG CÔNG VIỆC CÒN PHẢI TRIỂN KHAI NĂM 2024

1. Tiếp tục đôn đốc các cơ quan, đơn vị địa phương rà soát, trình công bố, đơn giản hóa TTHC nội bộ.

2. Triển khai thí điểm việc cấp Phiếu lý lịch tư pháp qua ứng dụng VNeID.

3. Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện “Kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh”.

4. Hoàn thiện và ban hành “Quy chế thực hiện công tác số hoá và tái sử dụng dữ liệu thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh”²⁴, “Quy định thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp và sử dụng kết quả đánh giá để nâng cao chất lượng phục vụ trong công tác giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh” và “Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2025 – 2030”²⁵.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định kiến nghị một số nội dung sau:

- Xem xét quy định thống nhất thời gian giải quyết hồ sơ TTHC là “ngày làm việc” trong ban hành văn bản Luật, văn bản dưới Luật có quy định TTHC.

- Có cơ chế để địa phương chủ động thực hiện thí điểm các Phương án đơn giản hóa, cắt giảm thành phần hồ sơ. Vì theo quy định hiện nay Ủy ban nhân dân cấp tỉnh không có thẩm quyền thực thi các phương án đơn giản hóa TTHC đối với trường hợp cắt giảm thành phần hồ sơ. Việc nghiên cứu, xây dựng các phương án đơn giản hóa tốn nhiều thời gian, công sức nhưng địa phương chỉ có thể dừng lại ở việc kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương xem xét, làm giảm hiệu quả của công tác rà soát, đánh giá TTHC tại địa phương.

²⁴ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đang dự thảo và sẽ gửi lấy ý kiến trước ngày 20/11/2024.

²⁵ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã gửi lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị, địa phương (Công văn số 854/VPUBND-KSTT ngày 16/10/2024 và Công văn số 915/VPUBND-KSTT ngày 04/11/2024), đang tổng hợp, hoàn thiện để trình Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Xem xét chỉ đạo việc tổng rà soát các TTHC không phát sinh hồ sơ liên tục trong 05 năm liền kề trên toàn quốc để công bố bãi bỏ, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho địa phương trong công tác quản lý TTHC.

- Cần có hướng dẫn việc bố trí, sắp xếp hoặc tinh giản biên chế công chức, viên chức các sở, ban, ngành sau khi chuyển giao cho BCCI thực hiện. Có hướng dẫn cụ thể về tiêu chuẩn nhân viên Bưu điện khi thuê làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa để địa phương thuận lợi trong việc tổ chức thực hiện.

Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định kính báo cáo Bộ Tài chính, đồng chí Nguyễn Đức Chi, Thứ trưởng Bộ Tài chính, Thành viên Tổ công tác cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thứ trưởng Bộ Tài chính Nguyễn Đức Chi (*báo cáo*);
- 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
Lâm Hải Giang