

Số: 340 /BC-UBND

Tuy Phước, ngày 19 tháng 7 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Kính gửi: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định.

Thực hiện Công văn số 517/VPUBND-KSTT ngày 02/7/2024 của Văn phòng UBND tỉnh về việc báo cáo kết quả triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trong công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; UBND huyện Tuy Phước báo cáo kết quả triển khai như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành, quản lý, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương đối với 06 văn bản quan trọng của Chủ tịch UBND tỉnh trong công tác cải cách thủ tục hành chính, bao gồm:

(i) Thực hiện Công văn số 2009/UBND-KSTT ngày 12/4/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác rà soát, đánh giá, đơn giản hóa và cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; UBND huyện đã ban hành Công văn số 763/UBND-KSTT ngày 10/6/2021 về việc thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 2009/UBND-KSTT ngày 12/04/2021.

(ii) Thực hiện Công văn số 6958/UBND-KSTT ngày 21/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ trên địa bàn tỉnh; UBND huyện đã thực hiện Sao lục 236/SL-UBND ngày 28/10/2022 về Công văn số 6939/VPCP-KSTT ngày 14/10/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc đôn đốc thực hiện Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai thực hiện.

(iii) Thực hiện Công văn số 3681/UBND-KSTT ngày 07/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai các nhiệm vụ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ; UBND huyện đã thực hiện Sao y số 112/SY-UBND ngày 08/6/2023 về Công văn số 3681/UBND-KSTT ngày 07/6/2023 Triển khai các nhiệm vụ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp theo yêu cầu

của Thủ tướng Chính phủ để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai thực hiện.

(iv) Thực hiện Công văn số 4637/UBND-KSTT ngày 06/7/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai kết luận chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; UBND huyện đã chỉ đạo Văn phòng HĐND&UBND huyện chuyên tiếp đến tài khoản Idesk của các cơ quan, đơn vị để tham mưu triển khai thực hiện.

(v) Thực hiện Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/3/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Chỉ thị về thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính, 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; UBND huyện đã thực hiện Sao y Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/3/2024 về thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính, 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 để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan triển khai thực hiện.

2. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính

a) Kết quả rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

STT	Mã TTHC	Tên TTHC	Quyết định của UBND tỉnh thông qua Phương án đơn giản hóa	Hình thức đơn giản hóa		Số lượng hồ sơ đã giải quyết		Đánh giá hiệu quả mang lại
				Giảm thời gian giải quyết (ngày)	Đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ/các bước thực hiện	Đúng hạn	Trễ hạn	
I	Thủ tục hành chính							
1	(1.001653.000.00.00.H08)	Đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật	Quyết định số 4476/QĐ-UBND ngày 03/12/2023	cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục từ 05 ngày làm việc xuống còn 04 ngày làm việc (giảm 01 ngày làm		03	0	Người dân sẽ giảm chi phí, tiết kiệm thời gian chờ đợi cán bộ, công chức xác minh,

				việc)				giải quyết thủ tục và được trả kết quả sớm hơn
--	--	--	--	-------	--	--	--	--

b) Kết quả tham mưu Quy chế/Quy định thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính

STT	Quyết định của UBND tỉnh ban hành Quy chế/Quy định thực hiện liên thông nhóm TTHC	Công tác triển khai, theo dõi, quản lý, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế/Quy định	Số lượng hồ sơ giải quyết		Khó khăn, vướng mắc
			theo từng trường hợp đơn lẻ	Theo nhóm TTHC liên thông	
	0	0	0	0	

c) Kết quả tái cấu trúc quy trình thực hiện thủ tục hành chính giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính thuận lợi, dễ dàng hơn

STT	Mã TTHC	Tên TTHC	Văn bản thể hiện việc tái cấu trúc	Nội dung tái cấu trúc	Đánh giá hiệu quả mang lại
	0	0	0	0	0

d) Kết quả xây dựng biểu mẫu điện tử để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến giúp người dân, doanh nghiệp hạn chế việc tự điền thông tin

STT	Mã TTHC	Tên TTHC	Văn bản triển khai của cơ quan/đơn vị/ địa phương	Người dân, doanh nghiệp không phải cung cấp mẫu đơn, tờ khai (đánh dấu X)	Số trường dữ liệu không phải điền lại thông tin	Đánh giá hiệu quả mang lại
	0	0	0	0	0	0

đ) Kết quả phân cấp/ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính

STT	Mã TTHC	Tên TTHC	Văn bản phân cấp/ủy quyền	Số lượng hồ sơ phát sinh từ khi phân cấp/ủy quyền		Đánh giá hiệu quả mang lại
				Đúng hạn	Trễ hạn	
1	1.000903.000.00.00.H08	Cấp giấy phép kinh doanh Karaoke	Quyết định số 3394/QĐ-UBND ngày 14/11/2013 của UBND	0	0	

			tỉnh			
2	1.002425.000.00.00.H08	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 thuộc thẩm quyền của UBND cấp tỉnh	Quyết định số 55/2020/QĐ-UBND ngày 12/8/2020 của UBND tỉnh; Công văn số 2417/SYT-NVY ngày 20/8/2020 của Sở Y tế	7	0	

e) Các nội dung kiến nghị, đề xuất khác trước đây liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính:

- Đề nghị UBND tỉnh quan tâm tạo điều kiện mở các lớp tập huấn kỹ năng kiểm soát TTHC cho Tổ cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính cấp xã. Vì công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC khá phức tạp và có tính chất quan trọng đối với công cuộc cải cách hành chính chung của tỉnh. Trong khi đó, đội ngũ này chỉ hoạt động kiêm nhiệm và cũng chưa có kinh nghiệm trong hoạt động kiểm soát TTHC.

- Hệ thống thanh toán trực tuyến thường hay bị treo, lỗi,... kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị tư vấn khắc phục để tạo điều kiện phục vụ sớm cho công dân, tổ chức.


- Đề nghị UBND tỉnh xem xét, tạo điều kiện để thành lập đoàn công tác học tập kinh nghiệm về cải cách hành chính tại một số địa phương trong và ngoài tỉnh thực hiện tốt về công tác cải cách hành chính, trong đó có công tác kiểm soát thủ tục hành chính và nhất là mô hình hoạt động của Bộ phận một cửa hiện đại.

Các nội dung đã được các cấp có thẩm quyền hoặc các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tiếp thu, triển khai thực hiện: Công văn số 1010/UBND-VP ngày 13/6/2024 của UBND huyện về tham gia đóng góp ý kiến để nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, cụ thể:

STT	Tính năng, chức năng còn thiếu hoặc đã có nhưng chưa tiện ích, cần cải tiến	Đề xuất điều chỉnh/bổ sung mới	Ghi chú (có thể kèm hình ảnh minh họa)
I	<i>Giao diện/tính năng/chức năng dành cho công chức, viên chức</i>		

I	<p>Hiện nay, hệ thống chưa kết hợp được 2 thủ tục (bao gồm cả thu phí, lệ phí) cấp bản chính và bản sao trên cùng 1 loại thủ tục. Ví dụ: Đăng ký khai sinh bắt buộc người dân phải làm thủ tục cấp bản sao khai sinh; đăng ký kết hôn kết hợp cấp bản sao kết hôn;...Do đó, vừa tốn thời gian giải quyết cho công chức vừa tốn thời gian khai các thông tin của người dân.</p>	<p>Đề nghị kết hợp 2 thủ tục trên trong cùng một loại thủ tục trên hệ thống</p>	
II	Giao diện/tính năng, chức năng dành cho tổ chức, công dân		
1	<p>Thông tin khai của công dân khi làm các thủ tục liên quan đến cải chính hoặc cấp bản sao trích lục hộ tịch quá nhiều trường thông tin. Trong khi đó người dân vẫn phải khai thông tin tờ khai giấy hoặc bản tương tác. Như vậy người dân phải khai thông tin 2 lần.</p>	<p>Đề xuất bỏ khai thông tin trên hệ thống hoặc tờ khai</p>	
2	<p>Việc sử dụng lại dữ liệu số hóa đối với trường hợp nộp hồ sơ ở lĩnh vực Hộ tịch, (cụ thể thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch và thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân cho người chưa đăng ký kết hôn lần nào) chưa thực sự tiện ích vì thành phần hồ sơ không dùng được dữ liệu tái sử dụng</p>	<p>Đề xuất điều chỉnh các thủ tục này sang hồ sơ các TTHC không tính tái sử dụng.</p>	
3	<p>- Hiện nay, giao diện kho cá nhân chỉ hiện lên 10 loại giấy tờ. Nếu người dân thực hiện nhiều hơn 10 loại giấy tờ trả về kho cá nhân phải thực hiện tra cứu (theo tên kết quả hoặc nhóm thủ tục hành chính) rất khó cho người dân khi tìm kiếm và khai thác tái sử dụng để nộp hồ sơ trực tuyến.</p> <p>- Hồ sơ kết quả chứng thực điện tử trong giao diện kho chỉ có 1 tên gọi theo nhóm thủ tục “Chứng thực bản sao từ bản chính...” và tên mã kết quả. Khi trả kết quả thủ tục trên nhiều, người dân sẽ khó tra cứu, khai thác.</p>	<p>Đề nghị mở thêm số lượng kết quả nhìn thấy được. Bên cạnh đó, file kết quả “chứng thực bản sao từ bản chính” cho phép đặt tên theo loại giấy tờ kèm thủ tục “chứng thực bản sao từ bản chính”</p>	
III	Các vướng mắc, bất cập khác		
1	<p>Đối với thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính khi hồ sơ chuyển</p>	<p>Đề nghị xem xét tính năng phần mềm: Lúc</p>	

	qua trạng thái chờ trả kết quả và công dân chưa đóng các loại phí, lệ phí theo quy định nhưng file kết quả đã có trong kho của công dân. File này là file hoàn chỉnh. Nếu công dân không thanh toán phí, lệ phí thì cơ quan chứng thực không thể thu được tiền phí, lệ phí nêu trên vì đã có kết quả trong kho của công dân.	công chức một cửa chưa trả kết quả thì file kết quả chưa vào kho công dân.	
2	Việc thống kê tỷ lệ thu phí trực tuyến: Đối với các hồ sơ đã có kết quả nhưng công dân chưa thanh toán vẫn tính thống kê vào tỷ lệ chung thanh toán trực tuyến. Gây ảnh hưởng tỷ lệ, tiêu chí thực hiện của đơn vị, địa phương (có trường hợp hơn 30 ngày công dân mới đến nhận kết quả và thanh toán phí).	Đề nghị Hệ thống (mục Thống kê phí, lệ phí trực tuyến và Thống kê 07 chỉ tiêu Dịch vụ công) điều chỉnh chỉ thống kê đối với các hồ sơ đã thực hiện xong nghĩa vụ tài chính (kể cả các tiêu chí khác như: Tài sử dụng, cấp kết quả điện tử...).	
3	Hệ thống chứng thực điện tử cho phép người dân nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến. Cán bộ, công chức kiểm tra trên hệ thống tiếp nhận giải quyết. Khi có kết quả người dân xuất trình bản chính để đối chiếu bản gốc, thanh toán phí, lệ phí mới trả kết quả. Trường hợp hồ sơ đã chuyển qua trạng thái chờ trả kết quả nhưng người dân không thanh toán và không đem bản chính đến để đối chiếu sẽ khó cho cơ quan giải quyết (tính tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến). Nếu người dân nộp hồ sơ mà công chức không tiếp nhận chờ bản chính để đối chiếu thì quá thời hạn 8 giờ để tiếp nhận hồ sơ theo quy định.	Đề nghị thống kê tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến chỉ thống kê đối với các hồ sơ đã thực hiện xong nghĩa vụ tài chính.	
4	Hiện nay, các trường hợp hồ sơ người dân nộp không đúng thủ tục hoặc không đúng quy định, khi kiểm tra các hồ sơ này công chức không từ chối trực tiếp (kèm lý do từ chối) mà phải úp kèm Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết. Việc này gây tốn thời gian của công chức.	Đề nghị từ chối trực tiếp và chỉ cần nêu lý do từ chối. Việc áp dụng Phiếu từ chối chỉ khi hồ sơ đã được tiếp nhận vào mà không giải quyết.	
5	Đối với hồ sơ đã có kết quả nhưng	Đề nghị xem xét cho	

	<p>bị hủy kết quả giải quyết theo quy định (ví dụ: Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài. Khi có kết quả nếu quá 60 ngày nếu đã giá hạn mà 02 bên không đến nhận kết quả UBND huyện sẽ hủy kết quả giải quyết hồ sơ trên) hiện nay chưa có hướng dẫn cụ thể trên hệ thống.</p> <p>Kể cả hồ sơ chứng thực đã có kết quả nhưng người dân không chịu xuất trình bản chính để đối chiếu và thực hiện nộp phí, lệ phí.</p>	<p>mở tính năng hủy hồ sơ đã có kết quả đối với trường hợp nêu trên.</p> <p>Đối với chứng thực điện tử đề nghị quy định thời hạn nếu công dân không xuất trình bản chính hoặc thực hiện nghĩa vụ tài chính nên quy định thời gian cụ thể để hủy hồ sơ.</p>	
6	Hệ thống thường xuyên xảy ra lỗi truy cập.	Đề xuất nâng cấp hệ thống chạy ổn định hơn	

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp chính quyền nên hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính đã được triển khai sâu rộng đến từng cán bộ, công chức, viên chức, góp phần thực hiện tốt thủ tục hành chính tại địa phương, nâng cao chất lượng phục vụ người dân. Các văn bản pháp luật quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật có liên quan được cụ thể hóa bằng các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn cụ thể cho từng đơn vị, địa phương.

- Việc vận hành mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, cấp xã trên địa bàn huyện đã trở thành địa chỉ tin cậy của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đến giao dịch thủ tục hành chính đảm bảo 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 huyện.

- Việc triển khai Phần mềm một cửa điện tử từ huyện đến cấp xã trong việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính không những tiết kiệm đáng kể thời gian, chi phí hành chính trong công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục hành chính 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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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 theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá và đề xuất xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu về thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, nhất là thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, thực chất, đúng vấn đề và phù hợp với các quan điểm chỉ đạo của Chính phủ. Việc Văn phòng HĐND và UBND huyện thông báo đến các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan danh sách các cá nhân giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn định kỳ hàng tháng đã góp phần chấn chỉnh tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Việc triển khai công tác số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, cấp xã thực hiện còn chậm, chưa phát huy hiệu quả của việc khai thác, tái sử dụng các kết quả thủ tục hành chính đã được số hóa.

- Vẫn còn tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn (19/28.753 hồ sơ, trong đó: cấp huyện 10 hồ sơ, cấp xã 09 hồ sơ); tỷ lệ cấp kết quả điện tử, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa, Dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ thủ tục hành chính cung cấp thanh toán trực tuyến có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến chưa đạt chỉ tiêu do tỉnh, huyện giao.

- Việc thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến đã có chuyển biến nhất định nhưng hiệu quả chưa cao.

3. Bài học kinh nghiệm

- Sự thống nhất, quyết tâm trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của cấp ủy và người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp.

- Nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức trước hết là người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; người đứng đầu phải đích thân, quyết liệt và tâm huyết trong chỉ đạo điều hành và lấy sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân là mục tiêu trọng tâm của công tác cải cách hành chính. Đây là yếu tố tiên quyết dẫn đến thành công trong công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng.

- Công tác theo dõi, giám sát, kiểm tra về cải cách thủ tục hành chính phải được thực hiện thường xuyên nhằm tạo kết quả chuyển biến thực sự và rõ nét về kỷ luật, kỷ cương hành chính, năng lực quản lý, điều hành và chất lượng dịch vụ công.

- Phải có quy trình, bước đi phù hợp cụ thể trong việc thể chế hoá các quy định của nhà nước về cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tổ chức tham quan những mô hình tốt về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông để học hỏi, rút kinh nghiệm và nhân rộng mô hình điển hình về cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Bổ trí cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực và khả năng giao tiếp, ứng xử tốt làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thụ lý giải quyết hồ sơ công việc hành chính có liên quan tổ chức và công dân; đồng thời tăng cường đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, địa điểm tiếp nhận và trả kết quả tiện lợi, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên các phương tiện thông tin đại chúng để cán bộ, công chức và nhân dân hiểu rõ ý nghĩa và tác dụng, góp phần mang lại những hiệu quả thiết thực nhất trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT (Không)

Trên đây kết quả triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, UBND huyện Tuy Phước báo cáo Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp/.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND huyện;
- LĐVP; CVVP K4
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Hùng Tân