

## **BÁO CÁO**

**Về trách nhiệm thực hiện công vụ của cán bộ, công chức tại Văn phòng UBND tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức (giai đoạn từ 15/7/2021 đến 30/11/2023)**

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của đồng chí Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 2572/UBND-NC ngày 12/12/2023 về việc triển khai Kế hoạch 2960/KH- TTCP ngày 08/12/2023 của Thanh tra Chính phủ về việc thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trên phạm vi cả nước và Kế hoạch số 1256/KH-TTr ngày 26/12/2023 của Thanh tra tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả như sau:

### **I. KHÁI QUÁT CHUNG**

Văn phòng UBND tỉnh có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh về: Chương trình, kế hoạch công tác của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của địa phương; tổ chức, quản lý và công bố các thông tin chính thức về hoạt động của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; đầu mối Cổng Thông tin điện tử, kết nối hệ thống thông tin hành chính điện tử phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; quản lý Công báo và phục vụ các hoạt động chung của Ủy ban nhân dân tỉnh; giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo thẩm quyền; quản lý công tác quản trị nội bộ của Văn phòng UBND tỉnh.

Hiện tại, Văn phòng UBND tỉnh đang thực hiện tiếp nhận và giải quyết 256 TTHC liên thông từ 16 sở, ban, ngành.

Trong thời gian qua, Văn phòng UBND tỉnh đã chú trọng công tác cải cách hành chính, đặc biệt là thủ tục hành chính. Tất cả các thủ tục hành chính được thực hiện đảm bảo kịp thời, đúng quy trình, quy định việc công bố, công khai, cải tiến, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho người dân và doanh nghiệp. Góp phần giải quyết kịp thời những yêu cầu hợp pháp, chính đáng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp, cải thiện môi trường hợp tác, đầu tư và kinh doanh trên địa bàn tỉnh, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

### **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**1. Về trách nhiệm quản lý nhà nước về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức**

**1.1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra**

### 1.1.1. Trách nhiệm trong tham mưu cho UBND tỉnh về thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công

Từ năm 2021 đến năm 2023 là giai đoạn đầu thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030, theo đó, cải cách TTHC và xây dựng, phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số là một trong những nhiệm vụ trọng tâm mà Chương trình tổng thể cải cách hành chính của Chính phủ đã xác định. Với chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu đúng, đủ, kịp thời cho UBND tỉnh thực hiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành các hoạt động của tỉnh nói chung và chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC nói riêng trên địa bàn tỉnh trên cơ sở quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Theo đó, đã ban hành và tham mưu UBND tỉnh ban hành gần 2.000 văn bản để chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn triển khai thực hiện một số nhiệm vụ liên quan đến cải cách TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công, đáp ứng yêu cầu theo quy định tại các Nghị định<sup>1</sup> và các chỉ thị, quyết định, văn bản chỉ đạo, điều hành của Thủ tướng Chính phủ, các Thông tư hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Cụ thể như:

- Tham mưu ban hành các kế hoạch hàng năm và các dự án, Đề án<sup>2</sup> để triển khai thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm nhằm đảm bảo sự gắn kết chặt chẽ giữa các nhiệm vụ cải cách TTHC với tiến trình chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh; trong đó phân công trách nhiệm cụ thể cho từng sở, ban, ngành, địa phương thực hiện các giải pháp giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công (DVC) phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tham mưu triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ. Triển khai quy trình số hóa hồ sơ, kết quả kết quả giải quyết TTHC giai đoạn 2021-2025 của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Hoàn thành việc xây dựng Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVC tỉnh. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo việc nâng cấp nền tảng công nghệ, kỹ thuật của Cổng DVC/Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, đến nay tỉnh

<sup>1</sup> Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 09/2019/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

<sup>2</sup> Kế hoạch hoạt động KSTTHC hằng năm trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch Xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 của tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2021-2022 (...); Kế hoạch số 1247/KH-UBND ngày 15/7/2021 về thực hiện Nghị quyết số 165/NQ-HĐND ngày 09/12/2020 của HĐND tỉnh về việc thông qua Đề án phát triển Chính quyền điện tử và dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Quảng Bình giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 736/KH-UBND ngày 06/5/2022 về tích hợp, kết nối, đồng bộ DVC trực tuyến do bộ, ngành Trung ương xây dựng trên Cổng DVC quốc gia về Hệ thống MCĐT tỉnh; Kế hoạch số 698/KH-UBND ngày 28/4/2022 về Chuyển đổi số giai đoạn đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 để thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 31/3/2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Quảng Bình; Kế hoạch số 736/KH-UBND ngày 06/5/2022 về Tích hợp, kết nối, đồng bộ dữ liệu, trạng thái xử lý hồ sơ của các dịch vụ công trực tuyến do bộ, ngành Trung ương xây dựng đã được tích hợp, đồng bộ dữ liệu lên Cổng dịch vụ công quốc gia về Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Bình để tổng hợp, theo dõi và đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính; Đề án xây dựng Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC cho công dân, doanh nghiệp (kèm theo Quyết định số 2311/QĐ-UBND ngày 23/7/2022; Quyết định số 2160/QĐ-UBND ngày 10/8/2022 Phê duyệt Đề án “Nâng cấp nền tảng công nghệ kỹ thuật của Cổng dịch vụ công (DVC)/ Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh”; Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công (DVC) trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Bình năm 2023 (Kế hoạch số 842/KH-UBND ngày 08/5/2023).

Quảng Bình đã hoàn thành việc nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (phiên bản mới), có kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.<sup>3</sup>

- Phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh đẩy mạnh triển khai thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2023, tầm nhìn đến 2030 (Đề án 06) trên địa bàn tỉnh nhằm đạt hiệu quả cao, đúng tiến độ các nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao, góp phần đơn giản hóa TTHC, phục vụ người dân và doanh nghiệp nhanh hơn, tốt hơn, hiệu quả hơn, được Nhân dân đồng tình, ủng hộ, ghi nhận và đánh giá cao; tạo nền tảng quan trọng cho việc triển khai Đề án 06 nói riêng và quá trình chuyển đổi số nói chung trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua và những năm tiếp theo. Theo đó, đã tham mưu UBND tỉnh thành lập Tổ công tác triển khai Đề án 06 của tỉnh và trình Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Chỉ thị về tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh Quảng Bình<sup>4</sup>. Đồng thời, tham mưu ban hành các Kế hoạch để triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ lớn theo lộ trình của Đề án 06, các Nghị quyết của Chính phủ, Thông báo ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, đặc biệt là tại Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23/02/2023 của Thủ tướng Chính phủ<sup>5</sup>...; trong đó, tập trung tháo gỡ dứt điểm các vướng mắc, “điểm nghẽn” trong quá trình triển khai Đề án 06 trên địa bàn tỉnh<sup>6</sup>.

Tham mưu chỉ đạo triển khai thực hiện Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ 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 DVC trên địa bàn tỉnh ngay từ thời điểm có hiệu lực thi hành ngày 01/01/2023. Trên cơ sở đó, thành lập Đoàn kiểm tra, khảo sát việc triển khai các phương thức sử dụng thông tin về cư trú phục vụ giải quyết TTHC, DVC<sup>7</sup>.

- Tham mưu chỉ đạo thành lập Tổ công tác cải cách TTHC của tỉnh Quảng Bình<sup>8</sup>. Theo đó, chỉ đạo triển khai thực hiện một số giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm về cải cách TTHC tại các Nghị quyết chuyên đề, các Chỉ thị, các Phiên họp thường kỳ của Chính phủ và Kế hoạch cải cách TTHC trọng tâm của Thủ tướng Chính phủ. Đồng thời, đã chỉ đạo, chấn chỉnh tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp<sup>9</sup>. Chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương, quyết liệt tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025<sup>10</sup>.

<sup>3</sup> Công văn số 2621/UBND-KSTT ngày 18/12/2023

<sup>4</sup> Chỉ thị số 31-CT/TU ngày 05/5/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Kế hoạch số 1120/KH-UBND ngày 09/6/2023.

<sup>5</sup> Kế hoạch số 139/KH-UBND ngày 08/02/2023 và Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 15/3/2023 của UBND tỉnh; Kế hoạch số 708/KH-UBND ngày 18/4/2023 của UBND tỉnh; Kế hoạch số 75/KH-TCTTK ĐA 06 ngày 27/4/2023 của Tổ CTTK ĐA 06 của tỉnh; Kế hoạch số 13/KH-TCTTKĐA ngày 18/01/2023 của Tổ CTTKĐA 06; Kế hoạch số 179/KH-TCTTKĐA ngày 09/11/2023; Kế hoạch số 2036/KH-UBND ngày 06/10/2023; Kế hoạch số 2294/KH-UBND ngày 09/11/2023

<sup>6</sup> Công văn số 1014/UBND-KSTT ngày 29/5/2023; Công văn số 1221/UBND-KSTT ngày 22/6/2023

<sup>7</sup> Quyết định số 16/QĐ-TCTTKĐA ngày 31/01/2023 của Tổ CTTKĐA 06.

<sup>8</sup> Công văn số 3783/VPUBND-KSTT ngày 11/9/2023, Tờ trình số 38332/TTr-VPUBND ngày 13/9/2023 ; Quyết định số 2848/QĐ-UBND ngày 10/10/2023.

<sup>9</sup> Công văn số 1471/UBND-KSTT ngày 25/7/2023.

<sup>10</sup> Công văn số 1201/UBND-KSTT ngày 19/6/2023.

- Tham mưu chỉ đạo các cấp, các ngành tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp DVC. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp dễ xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương. Thường xuyên thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu, điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC. Theo dõi sát, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp.<sup>11</sup>

- Tham mưu chỉ đạo các cấp, các ngành rà soát và chủ động tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử (ban hành theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ); bảo đảm công khai, minh bạch, cá thể hóa trách nhiệm, đề cao vai trò người đứng đầu<sup>12</sup>.

- Tham mưu triển khai thực hiện 02 nhóm TTHC liên thông gồm: (1) Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi; (2) Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng<sup>13</sup>.

- Chỉ đạo triển khai thí điểm xây dựng DVC trực tuyến chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến/ hoặc thông qua Bộ phận một cửa để hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC của tỉnh (không cập nhật lên Hệ thống một cửa điện tử theo hình thức nhận hồ sơ trực tiếp)<sup>14</sup>.

- Tham mưu Chỉ đạo tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cải cách TTHC để công khai, minh bạch quy trình, thủ tục và giải quyết TTHC, hướng đến sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, trong đó, tập trung các giải pháp để khắc phục các vướng mắc, khó khăn trong quá trình giải quyết TTHC, cung cấp DVC, đảm bảo gắn kết chặt chẽ, hiệu quả giữa cải cách TTHC với chuyển đổi số theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ<sup>15</sup>.

- Hàng năm, tham mưu tổ chức các Hội nghị đẩy mạnh thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Quảng Bình năm 2023<sup>16</sup>; Hội nghị sơ kết 01 năm triển khai Đề án 06 và tổng kết hoạt động chuyển đổi

<sup>11</sup> Công văn số 2275/UBND-KSTT ngày 08/11/2023;

<sup>12</sup> Chỉ đạo tại Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 15/3/2023 và Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh năm 2023 ban hành kèm theo Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 13/01/2023

<sup>13</sup> Kế hoạch số 139/KH-UBND ngày 25/8/2023 của UBND tỉnh

<sup>14</sup> Công văn số 1360/UBND-KSTT ngày 07/7/2023 của UBND tỉnh

<sup>15</sup> Công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23/5/2023; Công văn số 1014/UBND-KSTT ngày 29/5/2023; Công văn số 1949/UBND-KSTT ngày 27/9/2023...

<sup>16</sup> Tổ chức ngày 09/3/2023

số năm 2022<sup>17</sup>; định kỳ hàng quý, tổ chức các Phiên họp của Ban chỉ đạo Chuyển đổi số, Tổ Công tác triển khai Đề án 06, Tổ Công tác cải cách TTHC để đánh giá kết quả thực hiện và triển khai nhiệm vụ của quý tiếp theo<sup>18</sup>...

- Tham mưu chỉ đạo tổ chức triển khai các lớp tập huấn nghiệp vụ, bồi dưỡng kỹ năng, kiến thức trong lĩnh vực kiểm soát TTHC; chuyển đổi số; số hóa hồ sơ TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện TTHC tại các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh<sup>19</sup>.

### **1.1.2. Trong nội bộ Văn phòng UBND tỉnh:**

Thực hiện chương trình, kế hoạch Cải cách hành chính (CCHC) nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng (TTHC) của tỉnh và chương trình công tác trọng tâm của Văn phòng UBND tỉnh được đặt ra hàng năm; Văn phòng UBND tỉnh đã kịp thời triển khai nhiệm vụ trên các lĩnh vực được giao, trong đó có nhiệm vụ cải cách công vụ, kiểm soát TTHC. Thông qua các Hội nghị triển khai nhiệm vụ, cuộc họp cơ quan; Văn phòng UBND tỉnh đã tiếp tục triển khai thực hiện công tác CCHC, công tác cải cách thủ tục hành chính đồng bộ và kịp thời, đúng quy trình, quy định góp phần nâng cao các chỉ số cải cách hành chính của Văn phòng UBND tỉnh và của tỉnh trong thời gian qua.

Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh phát huy vai trò trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó người đứng đầu đơn vị trong công tác chỉ đạo điều hành, triển khai thực hiện công tác thực hiện giải quyết TTHC. Chỉ đạo, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị tổ chức thực hiện Kế hoạch đề ra. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động, chỉ đạo, điều hành của hệ thống hành chính nhà nước, đặc biệt là trong tiếp nhận và giải quyết TTHC của người dân và doanh nghiệp. Tăng cường kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn nói chung và nhiệm vụ cải cách hành chính, TTHC nói riêng; kịp thời xử lý các vấn đề vướng mắc, phát sinh sau kiểm tra. Tăng cường đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính, giải quyết TTHC dưới nhiều hình thức đa dạng, phong phú để cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp nắm bắt và thực hiện. Việc triển khai nhiệm vụ CCHC, TTHC gắn liền với công tác thi đua, nhằm tạo ra phong trào thi đua thực hiện tốt nhiệm vụ trong cơ quan.

Bên cạnh đó, Văn phòng UBND tỉnh đã kịp thời quán triệt, triển khai các văn bản của cơ quan có thẩm quyền cấp trên về công tác công vụ trong cơ quan. Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành văn bản chỉ đạo nội bộ như: Kế hoạch CCHC, Kế hoạch tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật; Kế hoạch công tác pháp chế; Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và các kế hoạch khác có liên quan; Công văn số 3523/VPUBND-HCTC ngày 20/9/2021 về nâng cao chất lượng chỉ số đánh giá công

<sup>17</sup> Tổ chức ngày 06/01/2023

<sup>18</sup> Giấy mời số 268/GM-VPUBND ngày 17/7/2023;

<sup>19</sup> Tổ chức tập huấn kỹ năng khai thác, sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Cổng dịch vụ công /Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh (đã hoàn thành 05 lớp tập huấn cho các sở, ban, ngành cấp tỉnh và 07 lớp cho cấp huyện, cấp xã trong tháng 08/2022); tổ chức tập huấn về cải cách hành chính, cải cách TTHC do Sở Nội vụ chủ trì tổ chức ngày 08/12/2022; Tổ chức triển khai thực hiện bồi dưỡng, tập huấn chuyển đổi số tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

tác phòng chống tham nhũng, Công văn số 789/VPUBND-HCTC ngày 17/3/2022 về chấn chỉnh lề lối làm việc, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, Công văn số 4764/VPUBND-HCTC ngày 02/11/2023 về tiếp tục chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan, đơn vị; Công văn số 5060/VPUBND-KSTTHC ngày 15/11/2023 về thực hiện một số giải pháp trọng tâm về cải cách thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 27/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Thông báo số 437/TB-VPCP của Văn phòng Chính phủ... Thường xuyên giáo dục cán bộ, công chức về ý thức chấp hành chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và nội quy, quy chế của cơ quan; đặc biệt là tinh thần trách nhiệm với nhiệm vụ được giao.

Văn phòng UBND tỉnh đã chú trọng công tác đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong toàn ngành. Hàng năm đã cử hơn 50 lượt công chức, viên chức tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng về lý luận chính trị, chương trình chuyên viên, các lớp bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, đã quan tâm cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng về công vụ, về giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

## **1.2. Việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế.**

### *1.2.1. Đối với việc đánh giá tác động TTHC được quy định tại dự thảo văn bản QPPL*

Văn phòng UBND tỉnh đã hướng dẫn, phối hợp với các sở, ban, ngành thực hiện đúng quy định, quy trình đánh giá tác động đối với quy định về TTHC trong dự thảo văn bản QPPL nhằm đảm bảo chỉ trình cho UBND cấp tỉnh ban hành các TTHC đáp ứng các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp, đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện; kiểm soát không để xảy ra trường hợp ban hành văn bản QPPL có chứa quy định về TTHC trái thẩm quyền phân cấp được Luật giao. Từ năm 2021 đến nay, đã thực hiện việc đánh giá tác động, cho ý kiến thẩm tra đối với **62** TTHC trước khi trình UBND tỉnh ban hành liên quan đến lĩnh vực Đất đai, Xây dựng, Điện lực<sup>20</sup>.

### *1.2.2. Đối với việc rà soát, đơn giản hóa TTHC*

<sup>20</sup> Dự thảo quy định trình tự, thủ tục hành chính về lĩnh vực Đất đai áp dụng cho đối tượng là hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người Việt Nam định cư ở nước ngoài sở hữu nhà ở gắn liền với quyền sử dụng đất ở tại Việt Nam áp dụng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình (**34 TTHC**); Dự thảo Quy định về thực hiện cơ chế “một cửa liên thông” giữa Cơ quan nhà nước và Điện lực trong giải quyết các thủ tục cấp điện qua lưới trung áp trên địa bàn tỉnh (**05 TTHC**); Dự thảo Quyết định ban hành Quy định phân công, phân cấp về lập, thẩm định, phê duyệt, tổ chức thực hiện quy hoạch xây dựng, quy chế quản lý kiến trúc và cấp giấy phép xây dựng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình (**04 TTHC**); Dự thảo Đề nghị xây dựng Nghị quyết quy định về nội dung hồ sơ, mẫu hồ sơ, trình tự thủ tục lựa chọn dự án, kế hoạch, phương án sản xuất, lựa chọn đơn vị đặt hàng trong thực hiện các hoạt động hỗ trợ phát triển sản xuất thuộc các Chương trình MTQG giai đoạn 2021 – 2025 trên địa bàn tỉnh (**01 TTHC**); Dự thảo Quyết định ban hành Quy định nội dung và mức hỗ trợ khuyến khích phát triển công nghiệp và xúc tiến thương mại trên địa bàn tỉnh Quảng Bình; dự thảo Quyết định ban hành Quy định phân công, phân cấp về lập, thẩm định, phê duyệt, tổ chức thực hiện quy hoạch xây dựng; quản lý kiến trúc; cấp giấy phép xây dựng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình (**03 thủ tục**); Dự thảo Quyết định “Sửa đổi một số điều của Quy định về quản lý và bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ đối với hệ thống đường địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Bình” (**10 thủ tục**); Dự thảo Nghị quyết “Quy định về nội dung hồ sơ, mẫu hồ sơ, trình tự thủ tục lựa chọn dự án, kế hoạch, phương án sản xuất, lựa chọn đơn vị đặt hàng trong thực hiện các hoạt động hỗ trợ phát triển sản xuất thuộc các Chương trình MTQG giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Quảng Bình” (**03 thủ tục**); Dự thảo Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về cấp phép đối với các hoạt động liên quan đến đề điều trên địa bàn tỉnh Quảng Bình (**01 thủ tục**);

- Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên hướng dẫn, phối hợp với các sở, ban, ngành tổ chức rà soát, phát hiện các vướng mắc, bất cập của các quy định về TTHC; đề xuất, kiến nghị phương án đơn giản hóa gửi cơ quan có thẩm quyền. Từ năm 2021 đến nay, đã phối hợp với các sở, ngành thực hiện rà soát, đề nghị đơn giản hóa **101** TTHC tại các văn bản QPPL thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh và các Bộ, ngành Trung ương. Cụ thể:

+ Rà soát nhóm TTHC quy định tại văn bản QPPL thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh: **35** TTHC trong lĩnh vực Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Giao thông vận tải, Công Thương, Văn hóa...

+ Rà soát nhóm TTHC quy định tại văn bản QPPL không thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh: Nhóm TTHC liên quan về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư và rà soát văn bản, TTHC có yêu cầu giấy tờ cư trú: **66** TTHC trong lĩnh vực Tư pháp, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Du lịch, Giao thông vận tải, Xây dựng, Điện lực... Các phương án đơn giản hoá nêu trên đã được Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh có văn bản kiến nghị hoặc giao các cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền.

- Ngoài ra, đã tham mưu chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thống kê đối với **622** TTHC tại các văn bản QPPL có quy định khai thác thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư<sup>21</sup> để tổ chức rà soát, kiến nghị đơn giản hóa đối với 622 TTHC nêu trên, cũng như trong quá trình xây dựng và thực hiện các quy trình điện tử giải quyết TTHC/ DVC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh<sup>22</sup>; tổ chức rà soát các quy định tại **07** văn bản QPPL của HĐND, UBND tỉnh liên quan đến Luật Giao dịch điện tử năm 2023<sup>23</sup>; tổ chức rà soát, kiểm tra, xử lý một số văn bản QPPL quy định đối **39** TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, UBND tỉnh theo yêu cầu của Bộ Tư pháp về kiểm tra, xử lý văn bản QPPL có quy định TTHC trái thẩm quyền<sup>24</sup>.

- Đã tham mưu tổ chức triển khai rà soát, đánh giá và đề xuất phương án phân cấp cơ quan giải quyết đối với toàn bộ các TTHC được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia; đã trình UBND tỉnh ban hành 20 Quyết định phê duyệt phương án phân cấp giải quyết TTHC theo từng ngành, lĩnh vực; theo đó đề xuất, kiến nghị Chính phủ, Bộ ngành Trung ương phân cấp lại cơ quan giải quyết TTHC đối với **716** TTHC (trên tổng số 3.230 TTHC được tiến hành rà soát) cho phù hợp với chủ trương của Đảng, nghị quyết của Chính phủ về đẩy mạnh phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước.

Tuy nhiên, thời gian qua một số sở, ban, ngành trong quá trình soạn thảo văn bản QPPL chưa thực hiện nghiêm túc quy trình đánh giá, thẩm định đối với quy định về TTHC trong dự thảo văn bản QPPL, chưa lấy ý kiến của cơ quan quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC đối với các nội dung có chứa quy định về TTHC. Để khắc phục hạn chế này, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh về việc chấn chỉnh

<sup>21</sup> Theo Báo cáo số 6418/CAT-PC08 ngày 11/9/2023 của Công an tỉnh.

<sup>22</sup> Công văn số 1731/UBND-KSTT ngày 30/8/2023.

<sup>23</sup> Báo cáo số 287/BC-UBND ngày 08/9/2023.

<sup>24</sup> Báo cáo số 265/BC-UBND ngày 21/8/2023.

việc tham mưu ban hành văn bản QPPL có quy định về TTHC; trong đó, chỉ đạo các sở, ban, ngành nghiêm túc thực hiện đúng quy định, quy trình đánh giá tác động đối với quy định về TTHC trong dự thảo văn bản QPPL, đảm bảo đáp ứng các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp; chỉ đạo Sở Tư pháp hướng dẫn, đôn đốc, thẩm định dự thảo văn bản QPPL có chứa quy định về TTHC theo đúng quy trình, quy định về ban hành văn bản QPPL<sup>25</sup>.

**1.3. Việc tổ chức vận hành hành bộ phận một cửa và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021.**

*1.3.1. Tổ chức thực hiện trên toàn tỉnh*

- Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại 3 cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ. Tham mưu ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025<sup>26</sup>. Tham mưu chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc việc kiện toàn, sắp xếp lại hệ thống Bộ phận một cửa các cấp và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy chế, văn bản triển khai thực hiện đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Nhằm đổi mới mô hình, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa các cấp theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Đề án 468, đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã nghiên cứu triển khai thí điểm việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với một số TTHC đáp ứng yêu cầu đã có thông tin, dữ liệu phục vụ xem xét, thẩm định hồ sơ trong Cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia, CSDL chuyên ngành được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC<sup>27</sup>. Tham mưu chỉ đạo các ngành, các cấp tập trung rà soát, cải tiến quy trình tiếp nhận, hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa các cấp theo hướng lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm, là chủ thể, là mục tiêu, động lực để cung cấp dịch vụ chất lượng hơn, phục vụ tốt hơn. Triển khai mô hình điểm về xây dựng và cung cấp DVC trực tuyến tại các đơn vị, địa phương đảm bảo chất lượng, hiệu quả để nhân rộng trên toàn tỉnh. Lựa chọn những nhóm TTHC gắn trực tiếp với người dân, doanh nghiệp để tập trung triển khai thực chất, thuận lợi, kịp thời, hiệu quả; từng bước thay đổi tư duy từ "làm thay, làm hộ" sang hỗ trợ, hướng dẫn để nâng cao kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp; quan tâm hỗ trợ, giúp đỡ các đối tượng yếu thế (người già, người khuyết tật, ...); chú trọng tuyên truyền, hướng dẫn người dân tộc, thiểu số, vùng sâu, vùng xa, các đối tượng có trình độ công nghệ thông tin còn hạn chế và khó khăn trong thực

<sup>25</sup> Công văn số 596/VPUBND-KSTT ngày 15/4/2022, Công văn số 1025/UBND-KSTT ngày 06/7/2022...

<sup>26</sup> Kế hoạch số 1107/KH-UBND ngày 25/6/2021

<sup>27</sup> Chỉ đạo tại Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 15/3/2023 và Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh năm 2023 ban hành kèm theo Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 13/01/2023

hiện TTHC, DVC trực tuyến, thay đổi thói quen sử dụng hồ sơ giấy sang hồ sơ điện tử, từng bước hình thành công dân số, xã hội số<sup>28</sup>.

- Hiện nay, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đã hoàn thành việc nâng cấp (phiên bản mới) và chính thức triển khai việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả TTHC vào ngày 25/12/2023.

### 1.3.2. Tổ chức thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Đã tham mưu UBND tỉnh tổ chức lại Trung tâm Hành chính công thành Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm PVHCC) tỉnh<sup>29</sup> theo hướng dẫn tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Quyết định số 468/QĐ-TTg để tiếp tục tổ chức hoạt động có hiệu quả trong thời kỳ chuyển đổi số; tập trung đầu mối tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC thuộc thẩm giải quyết của các cơ quan cấp tỉnh để kiểm soát hiệu quả quá trình giải quyết hồ sơ; góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp, hạn chế việc đi lại nhiều lần trong giải quyết TTHC. Năm 2021, Trung tâm được cải tạo, sửa chữa bổ sung quây giao dịch; bổ sung đưa TTHC thuộc lĩnh vực cấp Căn cước công dân, lĩnh vực Phòng cháy chữa cháy của Công an tỉnh, TTHC của Sở Du lịch vào thực hiện tại Trung tâm. Đến nay, có 12 sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và 02 cơ quan Trung ương đóng tại địa phương đã đưa TTHC vào thực hiện tại Trung tâm HCC, với tổng số TTHC được đưa vào thực hiện tại Trung tâm là **1.110** TTHC (trong đó **1.021** TTHC của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, **62** TTHC của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, **15** TTHC của Công an tỉnh và **12** TTHC của Bảo hiểm xã hội tỉnh). Tất cả các TTHC nêu trên đã sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có trong CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành trong quá trình giải quyết TTHC.

Các TTHC thực hiện tại Trung tâm được niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ nội dung, quy trình thực hiện; hồ sơ tiếp nhận có phiếu biên nhận và hạn thời gian trả kết quả; quá trình giải quyết hồ sơ được Trung tâm giám sát, kiểm soát chặt chẽ theo quy trình; việc trao đổi thông tin trong quá trình giải quyết được thực hiện bằng văn bản, mẫu phiếu theo quy định.

Trên cơ sở nhiệm vụ được UBND tỉnh giao, Văn phòng UBND tỉnh đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công triển khai nhiều giải pháp nhằm xây dựng một nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại và thân thiện như: hiện nay, các cơ quan, đơn vị có TTHC tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đang đẩy mạnh triển khai việc giải quyết TTHC theo hình thức “**không chờ**” đối với các TTHC có thời gian giải quyết ngắn ngày, đơn giản, việc giải quyết thủ tục không liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị<sup>30</sup> với mục tiêu để người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC sẽ được tiếp nhận và giải quyết theo quy trình mới, thời gian thực hiện các thủ tục rút ngắn, tiết kiệm

<sup>28</sup> Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 15/3/2023 v/v Tiếp tục đẩy mạnh triển khai Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử, phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

<sup>29</sup> Quyết định số 2160/QĐ-UBND ngày 10/8/2022

<sup>30</sup> Cụ thể: Sở Công thương có 02 TTHC: 1. Thủ tục thông báo thực hiện khuyến mại; 2. Thủ tục thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung chương trình khuyến mại; Sở Y tế 03 TTHC: 1. Thủ tục công bố cơ sở đủ điều kiện cung cấp dịch vụ diệt côn trùng, diệt khuẩn trong lĩnh vực gia dụng và y tế bằng chế phẩm; 2. Thủ tục công bố cơ sở đủ điều kiện sản xuất chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong lĩnh vực gia dụng và y tế; 3. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận kiểm dịch Y tế đối với hàng hoá, phương tiện vận tải nhập khẩu, xuất khẩu; Sở Tài nguyên và Môi Trường có 14 TTHC thuộc lĩnh vực Đăng ký giao dịch đảm bảo.

chi phí đi lại. Với quan điểm lấy cá nhân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, trọng tâm; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ, Trung tâm đã luôn chú trọng công tác hướng dẫn cho công dân tổ chức trong thực hiện TTHC, cùng với 02 Kiosk thông minh được trang bị từ khi đi vào hoạt động đã giúp nâng cao hiệu quả hoạt động hướng dẫn tại Trung tâm.

**1.4. Việc công bố, công khai TTHC theo quy định tại Nghị định 63/2010/NĐ-CP; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC.**

#### *1.4.1. Về công bố, công khai TTHC*

\* Tham mưu UBND tỉnh:

- Đã tham mưu UBND tỉnh đã chỉ đạo quyết liệt việc công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác các TTHC trên Cổng DVC quốc gia/ tỉnh và tại nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả để đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện. Định kỳ hàng tháng thống kê đầy đủ những TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc ban hành và thực hiện TTHC. Theo đó, đã tham mưu chỉ đạo các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh thực hiện rà soát, làm sạch toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền quản lý (cả 03 cấp tỉnh, huyện, xã) đã được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định<sup>31</sup>. Đến tháng 10/2023, các sở, ban, ngành đã hoàn thiện việc rà soát, làm sạch **1.874** TTHC thuộc thẩm quyền quản lý (cả 03 cấp tỉnh, huyện, xã) đã được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định<sup>32</sup>.

- Tham mưu chỉ đạo các sở, ban, ngành bám sát việc công bố danh mục TTHC có đủ điều kiện thực hiện DVC trực tuyến do các Bộ chuyên ngành công bố để kịp thời tổ chức thực hiện thống nhất tại địa phương. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc và địa phương có liên quan đảm bảo thực hiện 100% hồ sơ TTHC thuộc ngành, lĩnh vực phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh hoặc của Bộ chuyên ngành để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện. Chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm bảo đảm 100% hồ sơ TTHC giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được đồng bộ dữ liệu và liên thông theo quy định với Cổng DVC quốc gia<sup>33</sup>.

- Từ năm 2021-2023, đã phối hợp cùng các sở, ban, ngành trình UBND tỉnh ban hành **261** Quyết định công bố **2.131** TTHC. Trong đó: ban hành mới **772** TTHC; sửa đổi, bổ sung **603** TTHC; bãi bỏ **756** TTHC. Tính đến nay, tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương được công khai trên Cổng DVC là **1.990** thủ tục.

<sup>31</sup> Công văn số 1949/UBND-KSTT ngày 27/9/2023, Công văn số 1820/UBND-KSTT ngày 15/9/2023...;

<sup>32</sup> Báo cáo số 358/BC-UBND ngày 31/10/2023.

<sup>33</sup> Công văn số 2275/UBND-KSTT ngày 08/11/2023

- Thực hiện Luật Cư trú và Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/11/2022 của Chính phủ, chỉ đạo các sở, ban, ngành tham mưu UBND tỉnh ban hành **12** Quyết định, công bố **58** TTHC được sửa đổi, bổ sung đối với các quy định liên quan đến bãi bỏ về yêu cầu nộp, xuất trình Sổ hộ khẩu giấy, Sổ tạm trú giấy hoặc giấy tờ có yêu cầu xác nhận của địa phương nơi cư trú.

- Thực hiện nhiệm vụ thống kê, công bố TTHC nội bộ thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ, trong năm 2023, các sở, ban, ngành đã tổng hợp, xây dựng trình UBND tỉnh ban hành **20** Quyết định công bố đối với **113** TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính theo ngành, lĩnh vực quản lý.

\* Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết, công khai TTHC kịp thời, đảm bảo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu, tra cứu thông tin khi đến giao dịch. 100% số TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm được công khai, niêm yết đầy đủ, đúng quy định theo các hình thức niêm yết sau: Bảng niêm yết Danh mục TTHC đặt tại các Phòng giao dịch; Cổng dịch vụ công tỉnh và sổ tra cứu TTHC tại các Quầy giao dịch của Bộ phận tiếp nhận TTHC tại Trung tâm. Vị trí niêm yết được đặt ở nơi dễ tiếp cận, tạo thuận lợi cho người dân tra cứu, tìm hiểu TTHC. Căn cứ 27 quyết định của UBND tỉnh về công bố danh mục TTHC ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và của các sở, ban, ngành thực hiện tại Trung tâm (trong đó có các TTHC thuộc trách nhiệm tiếp nhận của Văn phòng UBND tỉnh, đến ngày 31/11/2023, Trung tâm đã niêm yết, công khai **118** thủ tục hành chính, trong đó ban hành mới **23** TTHC; sửa đổi, bổ sung **86** TTHC và bãi bỏ **09** TTHC các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Lao động, Thương binh & Xã hội, Du lịch và Ban Quản lý Khu kinh tế... Bên cạnh việc niêm yết, công khai Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm, Trung tâm cũng thường xuyên cập nhật việc niêm yết, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; thực hiện công bố đầy đủ các TTHC theo quy định, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện TTHC, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC của cán bộ, công chức.

*4.2. Về việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC*

*a) Về việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết*

- Để phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo, thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cho Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương, đã tham mưu UBND tỉnh xây dựng chức năng “Thống kê tổng hợp” và chức năng “Đánh giá giải quyết TTHC” trên Cổng dịch vụ công tỉnh để công khai tình hình giải quyết hồ sơ TTHC so với thời hạn pháp luật quy định và công khai kết quả đánh giá theo thời gian thực trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC của từng cơ quan, đơn vị, địa phương và theo từng TTHC. Theo đó, đã tham mưu ban hành nhiều văn bản đôn đốc, chỉ đạo quyết liệt để chấn

chính tình trạng hồ sơ TTHC chậm xử lý, tồn đọng, quá hạn kéo dài trên Hệ thống một cửa điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương; yêu cầu từng cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo giải trình các hồ sơ tồn đọng, quá hạn. Tham mưu chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc giải trình lý do hoặc xin gia hạn, xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, mẫu phiếu trong trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc giải quyết hồ sơ quá hạn<sup>34</sup> ...

- Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, triển khai việc niêm yết công khai TTHC, phí, lệ phí theo các hình thức được pháp luật quy định. Kịp thời ban hành các quyết định công bố TTHC và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị rà soát việc cập nhật, công bố, công khai TTHC. Ngay sau khi được công bố, các TTHC đã được cập nhật kịp thời lên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công tỉnh.

- Tham mưu chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, hoàn thiện chức năng “Thủ tục hành chính” đảm bảo tiện ích, thuận lợi để phục vụ cho người dân, doanh nghiệp tra cứu các TTHC đã được công bố trên Cổng DVC tỉnh và chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện tích hợp chức năng này lên Trang thông tin điện tử của đơn vị, địa phương.

- Bên cạnh việc đăng tải công khai trên môi trường mạng, các cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC đã thực hiện niêm yết công khai dưới 02 hình thức là Bảng niêm yết và Sổ hướng dẫn TTHC. Ngoài ra, tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và các Trung tâm giao dịch một cửa cấp huyện, các TTHC còn được công khai trên màn hình điện tử.

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Việc công khai, minh bạch trong tiếp nhận giải quyết TTHC, 100% TTHC được công bố, công khai đầy đủ, đúng hạn và các hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Văn phòng UBND tỉnh được theo dõi trạng thái xử lý trên Cổng dịch vụ công/ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp có thể giám sát, đánh giá quá trình thực hiện. Ngoài ra, thông qua Ứng dụng Zalo để trả lời cho người dân, tổ chức biết được trạng thái hồ sơ đã được giải quyết giúp người dân, tổ chức liên hệ để nhận kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

#### *b) Về giải quyết TTHC trên môi trường điện tử*

- Từ năm 2021 đến nay, thường xuyên tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cấp, các ngành tăng cường thực hiện xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử để khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng quy trình xử lý bên trong lại bằng giấy, ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã có trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC<sup>35</sup>.

Để khắc phục tình trạng hồ sơ tồn đọng, giải quyết quá hạn, Văn phòng UBND đã tăng cường công tác kiểm tra, theo dõi; chú trọng triển khai ứng dụng Cổng DVC /Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để kiểm tra, theo dõi, thống kê, báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tham mưu đôn đốc, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc việc cập nhật hồ sơ, dữ

<sup>34</sup> Công văn số 1624/UBND-KSTT ngày 06/9/2022.

<sup>35</sup> Công văn số 2457/UBND-KSTT ngày 29/11/2023

liệu, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng DVC / Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Thường xuyên tham mưu chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương chấn chỉnh tình trạng thu hồ sơ không đúng với quy định pháp luật mà không giải thích bằng mẫu phiếu gửi cho đối tượng biết. Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị trực thuộc, UBND cấp xã sử dụng các biểu mẫu quy định trong giao dịch, hướng dẫn, trao đổi thông tin với người dân trong giải quyết TTHC để tăng cường trách nhiệm giải trình của các cơ quan thực hiện TTHC; như sử dụng các mẫu Phiếu biên nhận hồ sơ, Phiếu hướng dẫn, yêu cầu bổ sung hồ sơ, Phiếu trả hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc Thư xin lỗi và xin gia hạn thời gian giải quyết, có nêu rõ lý do trong trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc giải quyết quá hạn để gửi cho đối tượng và lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.<sup>36</sup>...

- Thường xuyên tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện việc xây dựng và phê duyệt quy trình thực hiện DVC trực tuyến trình UBND tỉnh phê duyệt để tổ chức thiết lập lên Cổng DVC tỉnh và kết nối, tích hợp lên Cổng DVC Quốc gia. Từ năm 2021-2023, đã trình UBND tỉnh phê duyệt mới và sửa đổi 720 quy trình DVC trực tuyến để tổ chức thiết lập lên Cổng DVC tỉnh và kết nối, tích hợp lên Cổng DVC quốc gia. Theo đó, đến nay, đã có 889 DVC trực tuyến được xây dựng và cung cấp; tổng số hồ sơ nộp trực tuyến thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh (cả trên Cổng DVC tỉnh và Cổng DVC của Bộ, ngành TW) là 185.390 hồ sơ trực tuyến/ 443.826 hồ sơ đã tiếp nhận của TTHC đã xây dựng DVC trực tuyến chiếm 41,8%.

(Trong đó: Từ tháng 7/2021 đến hết năm 2021 là 14.225 hồ sơ trực tuyến/ 90.520 hồ sơ đã tiếp nhận của TTHC đã xây dựng DVC trực tuyến chiếm 15,7%; Năm 2022 là 44.553 hồ sơ trực tuyến/ 191.112 hồ sơ đã tiếp nhận của TTHC đã xây dựng DVC trực tuyến chiếm 23,3%; Năm 2023 là 126.612 hồ sơ trực tuyến/ 162.194 hồ sơ đã tiếp nhận của TTHC đã xây dựng DVC trực tuyến chiếm 78,06%).

- Thường xuyên tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành, địa phương trên toàn tỉnh rà soát, chuẩn hóa, hoàn thành việc tái cấu trúc quy trình điện tử giải quyết TTHC trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, liên thông điện tử và tái sử dụng tối thiểu 20% dữ liệu để xây dựng, cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền quản lý (cả 03 cấp tỉnh, huyện, xã) trên địa bàn tỉnh được xây dựng DVC trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm; đảm bảo công khai, minh bạch quy trình, thủ tục, hướng đến sự bình đẳng, tránh chồng chéo, phát sinh TTHC “con”<sup>37</sup>. Kết quả rà soát, tái cấu trúc quy trình điện tử tính đến ngày 20/12/2023, toàn tỉnh đã rà soát được tổng số 1.884 quy trình, hoàn thành tái cấu trúc 1.204 quy trình, 680 quy trình

<sup>36</sup> Các văn bản chấn chỉnh, đôn đốc như: Kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát TTHC năm 2022; Công văn số 57/UBND-KSTT ngày 14/01/2022 và Công văn số 350/UBND-KSTT ngày 14/3/2022 về chấn chỉnh việc xử lý hồ sơ TTHC tồn đọng, quá hạn trên Hệ thống MCĐT của tỉnh MCĐT; Công văn số 1624/UBND-KSTT ngày 06/9/2022 về nâng cao các chỉ số thực hiện TTHC, DVC trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg; Công văn số 2215/UBND-KSTT ngày 23/11/2022 V/v đôn đốc thực hiện chỉ số “tỷ lệ HS xử lý trước hạn, đúng hạn” theo Công văn 1624/UBND-KSTT của UBND tỉnh...

<sup>37</sup> Công văn số 715/UBND-KSTT ngày 19/4/2023, Công văn số 1360/UBND-KSTT ngày 07/7/2023, Công văn số 1619/UBND-KSTT ngày 14/8/2023, Công văn số 2064/UBND-KSTT ngày 12/10/2023, Công văn số 2275/UBND-KSTT ngày 08/11/2023 và Công văn số 2528/UBND-KSTT ngày 07/12/2023.

đã rà soát và đang hoàn thiện, trình UBND tỉnh phê duyệt<sup>38</sup>. Lựa chọn những DVC thiết thực, tần suất sử dụng cao gắn liền nhu cầu hàng ngày của người dân, doanh nghiệp, có đầy đủ các điều kiện để cung cấp DVC trực tuyến thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, tiến tới cung cấp các ứng dụng (apps) TTHC để người dân, doanh nghiệp tương tác trực tuyến hiệu quả với chính quyền<sup>39</sup>.

- Đã tham mưu ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cấp, các ngành cần phải quyết liệt hơn nữa các nhiệm vụ được giao tại Đề án 06, các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Tổ CTTK Đề án 06 Chính phủ, Kế hoạch số 139/KH-UBND ngày 08/02/2023 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện nhiệm vụ Đề án 06 năm 2023, Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 15/3/2023 của UBND tỉnh; rà soát lại các nhiệm vụ, chỉ tiêu, đưa ra mục tiêu, nhiệm vụ, lộ trình, khối lượng công việc cụ thể để triển khai thực hiện quyết liệt, hiệu quả Đề án 06, đạt được các mục tiêu phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, hoạch định chính sách, chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo tại các cấp chính quyền và giải quyết TTHC, cung cấp DVC trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp. Quán triệt, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình giải quyết TTHC không yêu cầu người dân phải xuất trình, nộp Sổ hộ khẩu theo quy định của Luật Cư trú, các văn bản hướng dẫn Luật Cư trú và Nghị định số 104/2022/NĐ-CP của Chính phủ; tăng cường chỉ đạo các cơ quan, tổ chức không yêu cầu xác nhận chứng minh thư nhân dân 9 số trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức<sup>40</sup>.

Việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử tại Văn phòng UBND tỉnh: Đối với các TTHC tại Văn phòng UBND tỉnh đều là TTHC thực hiện liên thông từ các sở, ban, ngành, đơn vị được cán bộ một cửa tiếp nhận liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, ngoài ra một số TTHC tiếp nhận trực tiếp đối với các cơ quan, đơn vị chưa tham gia vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

#### *c) Về việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC*

- Quảng Bình là một trong những đơn vị đầu tiên trong cả nước hoàn thành việc xây dựng và áp dụng chính thức phân hệ Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVC tỉnh để phục vụ người dân, doanh nghiệp tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Trên cơ sở đó, đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, trong quá trình giải quyết TTHC; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa theo đúng quy định. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả TTHC trên Cổng DVC. Thông qua việc chính thức khai thác, sử dụng Kho dữ liệu TTHC, các kết quả giải quyết TTHC đã được trả cho người dân, doanh nghiệp dưới 02 hình thức: Hình thức bản giấy và hình thức bản

<sup>38</sup> Cụ thể tại Phụ lục kèm theo Báo cáo số 479/BC-UBND ngày 29/12/2023.

<sup>39</sup> Công văn số 1360/UBND-KSTT ngày 07/7/2023.

<sup>40</sup> Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 15/3/2023

điện tử gửi về Tài khoản của công dân, doanh nghiệp trên Kho dữ liệu TTHC để tái sử dụng trong thực hiện DVC trực tuyến hoặc sử dụng trong các giao dịch khác<sup>41</sup>.

Năm 2022, toàn tỉnh đã số hóa **6.802/46.272** hồ sơ TTHC, bao gồm hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết (*đạt tỷ lệ 14,7%*); Năm 2023, toàn tỉnh đã số hóa **157.117/289.445** hồ sơ TTHC, bao gồm hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết (*đạt tỷ lệ 54,3%, tăng 39,6% so với năm 2022*).

Như vậy, công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được triển khai thực hiện nghiêm túc, kết quả có sự chuyển biến tích cực. Trong đó: Đơn vị, địa phương có kết quả cao: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ, Sở Giao thông vận tải, UBND huyện Quảng Ninh...

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Quyết định số 468/QĐ-TTg và Kế hoạch số 1107/KH-UBND ngày 25/6/2021 của UBND tỉnh. Trung tâm đã tổ chức thực hiện triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đối với 100% hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm kể từ ngày 15/9/2021, trong đó (có Công văn số 82/TTHCC ngày 13/9/2021 về việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Báo cáo số 98/BC-TTHCC ngày 12/11/2021 về việc Báo cáo Tình hình triển khai số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công theo Kế hoạch số 1107/KH-UBND của UBND tỉnh), Năm 2022, thực hiện Công văn số 1477/UBND-KSTT ngày 12/8/2022 của UBND tỉnh về việc chính thức áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử TTHC và triển khai số hóa hồ sơ, kết quả TTHC, theo đó Trung tâm đã có Công văn số 92/TTHCC ngày 25/8/2022 triển khai áp dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử và quy trình số hóa các loại hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tại Trung tâm trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo yêu cầu tại Công văn số 1477/UBND-KSTT ngày 12/8/2022 của UBND tỉnh, kết quả số hóa đã được thực hiện theo Báo cáo số 67/BC-TTPVHCC ngày 13/12/2022 Báo cáo Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công - Năm 2022, Báo cáo số 97/BC-PVHCC ngày 11/09/2023 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về việc báo cáo Đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Quyết định số 468/QĐ-TTg tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Báo cáo số 154/BC-PVHCC ngày 14/12/2023 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về kết quả thực hiện số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2023. Kết quả số hóa hồ sơ từ ngày 15/9/2021 đến ngày 31/11/2023:

<sup>41</sup> Chỉ đạo tại Công văn số 1477/UBND-KSTT ngày 12/8/2022; Công văn số 698/UBND-KSTT ngày 17/4/2023 ; Kế hoạch số 842/KH-UBND ngày 08/5/2023 của UBND tỉnh v/v nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh.

+ Về số hóa hồ sơ tiếp nhận: Đã số hóa 1.913/1.915 hồ sơ có thành phần bắt buộc phải số hóa theo quy định, đạt tỷ lệ 99,9%.

+ Về số hóa kết quả giải quyết TTHC: Đã số hóa 2.112/2.112 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

#### 1.4.3. Về việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC.

- Nhằm đẩy mạnh thực hiện DVC trực tuyến, đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch<sup>42</sup> về tích hợp, kết nối, đồng bộ dữ liệu, trạng thái xử lý hồ sơ của các DVC trực tuyến do bộ, ngành Trung ương xây dựng đã được tích hợp, đồng bộ dữ liệu trên Cổng DVC Quốc gia về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tổng hợp, theo dõi và đánh giá tình hình giải quyết TTHC. Tiếp tục đẩy mạnh việc hướng dẫn và trực tiếp hỗ trợ lần đầu cho người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến; huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và cộng đồng trong việc phổ biến, hướng dẫn sử dụng DVC trực tuyến; bảo đảm tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến của từng TTHC đã xây dựng dịch vụ công trực tuyến đến cuối năm 2022 đạt tối thiểu trên 20%; đến năm 2025 đạt tối thiểu trên 50%. Cùng với đó, đẩy mạnh việc giải quyết, xử lý hồ sơ trực tuyến trong nội bộ cơ quan nhà nước; bảo đảm tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến trong nội bộ các cơ quan, đơn vị đến cuối năm 2022 đạt tối thiểu trên 50%.

- Đến nay, đã thực hiện đồng bộ, kết nối chia sẻ dữ liệu về trạng thái, tình hình xử lý hồ sơ giữa các hệ thống thông tin cung cấp DVCTT thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do các bộ, ngành triển khai cung cấp với Hệ thống giải quyết TTHC cấp tỉnh và Cổng DVC quốc gia: Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp; Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách; Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử; Quản lý lý lịch tư pháp dùng chung; Phần mềm dịch vụ công liên thông do Bộ Công an quản lý.

- Nhằm giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, đã tham mưu chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu giải pháp công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC và công khai danh sách cơ quan, tổ chức để chậm, muộn trong giải quyết TTHC vượt quá tỷ lệ 1%/tháng để đưa lên Cổng DVC tỉnh<sup>43</sup>. Đồng thời, để khắc phục các tồn tại, vướng mắc trong tích hợp, đồng bộ dữ liệu hồ sơ lên Cổng DVC quốc gia còn chậm, làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp DVC của tỉnh Quảng Bình trên Cổng DVC quốc gia, UBND tỉnh đã tham mưu chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức rà soát, phân tích làm rõ các nguyên nhân dẫn đến việc tích hợp, đồng bộ chưa đầy đủ, chưa chính xác dữ liệu phát sinh giữa Cổng DVC/ Hệ thống MCĐT tỉnh lên Cổng DVC quốc gia; đề ra giải pháp cụ thể, chi tiết để khắc phục và chỉ đạo

<sup>42</sup> Kế hoạch số 736/KH-UBND ngày 06/5/2022

<sup>43</sup> Công văn số 715/UBND-KSTT ngày 19/4/2023 của UBND tỉnh V/v đẩy nhanh tiến độ tái cấu trúc quy trình, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử Chỉ thị số 05/CT-TTg

tổ chức thực hiện hoặc tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện quyết liệt đề sớm khắc phục các tồn tại, hạn chế hiện nay<sup>44</sup>.

## **1.5. Việc kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC, cải cách TTHC**

### **1.5.1. Việc tham mưu UBND tỉnh kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC, cải cách TTHC**

#### *a) Đối tượng, phương pháp kiểm tra*

Hàng năm, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh giao Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC cho các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện; chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh thành lập Đoàn Kiểm tra tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương, đồng thời chỉ đạo các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện triển khai tổ chức tự kiểm tra tại đơn vị, địa phương mình để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế. Theo đó, từ năm 2021 đến năm 2023, Đoàn Kiểm tra đã thực hiện kiểm tra tại huyện Lệ Thủy, Bố Trạch, Quảng Trạch, thành phố Đồng Hới. Phối hợp cùng Tổ Công tác triển khai Đề án 06 tổ chức kiểm tra, khảo sát việc triển khai các phương thức sử dụng thông tin về cư trú phục vụ giải quyết TTHC, DVC tại các Sở: Tư pháp; Lao động, Thương binh và Xã hội; Tài nguyên và Môi trường; Xây dựng và các huyện, thành phố: Minh Hóa, Tuyên Hóa, Bố Trạch, Ba Đồn, Quảng Trạch, Quảng Ninh, Lệ Thủy, Đồng Hới. Đồng thời tham gia kiểm tra nhiệm vụ cải cách hành chính do Sở Nội vụ chủ trì, trong đó lồng ghép nội dung kiểm tra về việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC tại các Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Thông tin và Truyền thông, Giao thông vận tải, Xây dựng, Thanh tra, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Du lịch, Lao động - Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý Khu kinh tế và các huyện, thị xã, thành phố: Tuyên Hóa, Lệ Thủy, Bố Trạch, Ba Đồn, Đồng Hới.

Ngoài ra, thực hiện chủ trương của Chính phủ trong tình hình diễn biến dịch bệnh Covid-19 phức tạp (năm 2021), Văn phòng UBND tỉnh đã chú trọng đẩy mạnh ứng dụng các hệ thống thông tin trong công tác kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện cải cách TTHC. Cụ thể như: Thông qua theo dõi, tổng hợp dữ liệu trên Cổng dịch vụ công /Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Văn phòng UBND tỉnh đã kịp thời phát hiện và tham mưu nhiều văn bản chấn chỉnh, khắc phục tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử...; thông qua số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ email và phần mềm Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh đã kịp thời tham mưu chỉ đạo xác minh và xử lý, chấn chỉnh các vụ việc theo quy định pháp luật; thông qua phần mềm Hệ thống báo cáo về kiểm soát TTHC để tổng hợp, nắm bắt tình hình triển khai công tác cải cách TTHC ở các cơ quan, đơn vị, địa phương; thông qua chức năng Đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công tỉnh để đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác cải cách TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương; thông qua phần mềm Chỉ đạo - Điều hành để kiểm soát chất lượng, tiến độ thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao...

<sup>44</sup> Công văn số 705/UBND-KSTT ngày 18/4/2023 của UBND V/v khẩn trương khắc phục các tồn tại, vướng mắc trong tích hợp, đồng bộ dữ liệu hồ sơ lên Cổng DVC quốc gia

*b) Kết quả kiểm tra*

*\* Ưu điểm*

Nhìn chung, qua kết quả kiểm tra thực tế cho thấy, công tác cải cách TTHC trong thời gian qua tiếp tục được các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm, chỉ đạo quyết liệt trên cơ sở bám sát các quy định pháp luật hiện hành và chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh, đem lại nhiều kết quả chuyển biến tích cực, đã và đang góp phần thúc đẩy các lĩnh vực kinh tế - xã hội phát triển, góp phần rất lớn vào việc cải thiện môi trường đầu tư của tỉnh. Nổi bật như:

- Việc giải quyết TTHC được các đơn vị, địa phương tích cực cải tiến các quy trình nội bộ để rút ngắn thời gian giải quyết TTHC so với thời hạn được pháp luật quy định; tăng cường trách nhiệm giải trình trong quá trình giải quyết TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu đối với hoạt động cải cách TTHC; tăng cường kiểm soát quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC bằng các biện pháp như sử dụng đầy đủ các mẫu sổ, mẫu phiếu theo dõi quá trình giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ để gửi cho đối tượng và lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Thường xuyên thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu, điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC. Theo dõi sát, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp.

- Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC năm sau có nhiều chuyển biến tốt hơn so với năm trước; tỷ lệ hồ sơ TTHC quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC năm 2023 đã giảm nhiều so với các năm 2021, 2022; đặc biệt là số lượng hồ sơ đất đai tồn đọng đã giảm rất nhiều so với cùng kỳ các năm trước.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tăng cường việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC. Việc xử lý hồ sơ, công việc trong nội bộ giữa cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử đã từng bước được áp dụng, khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng quy trình xử lý bên trong lại bằng giấy, ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã có trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Theo đó, việc thực hiện DVC trực tuyến trên Cổng DVC của tỉnh đã tăng cả về số lượng lẫn tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, cho thấy sự chuyển biến trong nhận thức, thói quen của doanh nghiệp, người dân trong thực hiện TTHC và mức độ phục vụ của cơ quan nhà nước trong cung cấp DVC, giải quyết TTHC. Quá trình giải quyết TTHC của cán bộ, công chức cơ bản thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ qua hệ thống phần mềm, đáp ứng tốt các yêu cầu công tác. Việc ứng dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh và các phần mềm chuyên ngành khác trong công tác chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ được tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, đạt hiệu quả cao.

- Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích đã được các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã triển khai thực hiện nghiêm túc theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 858/KH-UBND ngày 01/6/2018 của UBND tỉnh.

- Việc triển khai cung cấp DVC trực tuyến đã và đang được các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tập trung rà soát tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC/ cung cấp DVC trực tuyến đang được tích hợp trên Cổng DVC quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; tiếp tục đơn giản hóa các quy trình thủ tục, giấy tờ công dân theo thẩm quyền; đẩy mạnh việc thiết lập các biểu mẫu tương tác điện tử trên Hệ thống của tỉnh, thực hiện tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ chuyên ngành để tái sử dụng dữ liệu, cắt giảm các thông tin phải khai báo khi thực hiện DVC trực tuyến, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp; bảo đảm mục tiêu cắt giảm ít nhất 20% thông tin phải khai báo.

Thực hiện chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai theo hướng cắt giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa. Rà soát, thống kê đối với TTHC tại các văn bản QPPL có thể khai thác thông tin trên Cơ sở DLQG về dân cư trong quá trình xây dựng, thiết lập các biểu mẫu tương tác điện tử, thành phần hồ sơ, quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo Đề án 06.

Trên cơ sở chỉ đạo của UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương đã lựa chọn những DVC thiết thực, tần suất sử dụng cao gắn liền nhu cầu hàng ngày của người dân, doanh nghiệp, có đầy đủ các điều kiện để cung cấp DVC trực tuyến thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, tiến tới cung cấp các ứng dụng (apps) TTHC để người dân, doanh nghiệp tương tác trực tuyến hiệu quả với chính quyền.

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính đã được các đơn vị, địa phương quan tâm thực hiện. Thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp để kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn theo thẩm quyền; tổng hợp phản ánh, kiến nghị về khó khăn, vướng mắc, bất cập trong thực hiện các quy định kinh doanh gửi sở chuyên ngành tổng hợp gửi các Bộ, ngành xử lý theo chức năng quản lý...

*\* Những khó khăn, vướng mắc*

+ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh vẫn còn một số chức năng vẫn chưa hoàn thành, đưa vào ứng dụng một số chức năng theo các nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh đã giao, như: Chức năng Chứng thực bản sao điện tử; Chức năng Đánh giá thực hiện TTHC trên cơ sở kết nối, tích hợp dữ liệu kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo Quyết định số 766/QĐ-TTg từ Cổng DVC quốc gia về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và một số chức năng khác theo Đề án 06.

+ Mặc dù đã triển khai nhiều giải pháp để đẩy mạnh việc cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị, địa phương, tuy nhiên người dân vẫn giữ thói quen đến làm trực tiếp sẽ nhanh và yên tâm hơn, ngoài ra, điều kiện về công nghệ thông tin và kỹ năng ứng dụng công

nghe thông tin của người dân cũng là một rào cản trong thực hiện DVC trực tuyến, ảnh hưởng đến tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận giải quyết TTHC của một số đơn vị.

+ Công tác kiểm soát việc thực thi TTHC tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực sự nghiêm túc, vẫn còn xảy ra tình trạng chưa kiểm soát chặt chẽ quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả.

+ Vẫn còn tình trạng thực hiện nhiệm vụ quá hạn trên Hệ thống chỉ đạo và điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

#### - Nguyên nhân

+ Nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về vị trí, vai trò của công tác CCHC ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương, còn hạn chế.

+ Kiến thức về chuyển đổi số của một bộ phận cán bộ, công chức, nhất là ở UBND cấp xã chưa cao. Lực lượng cán bộ chuyên trách, bán chuyên trách về công nghệ thông tin, an toàn thông tin mạng của các ngành, cơ quan, đơn vị chưa được đào tạo bài bản.

+ Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC, một số lĩnh vực có văn bản pháp luật mới ban hành chưa được kịp thời rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung; một số hồ sơ chưa được tiếp nhận đúng quy trình, quy định nên quá trình giải quyết, trả kết quả còn chậm.

+ Một số mục tiêu nhiệm vụ về phát triển hạ tầng chính quyền điện tử, chính quyền số triển khai chưa hiệu quả, chưa có một nền tảng dữ liệu chung đáp ứng yêu cầu quản lý. Nhân lực ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong các cơ quan, đơn vị chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển mạnh các hệ thống và ứng dụng công nghệ thông tin.

+ Người dân chưa có thói quen giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công nên ảnh hưởng không nhỏ đến tỷ lệ giải quyết TTHC liên thông của các đơn vị, địa phương.

Thông qua hoạt động kiểm tra, các Đoàn Kiểm tra của tỉnh đã kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế trong hoạt động kiểm soát TTHC để kiến nghị đơn vị, địa phương được kiểm tra chấn chỉnh, khắc phục. Đồng thời, qua hoạt động kiểm tra cũng đã giúp UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh và lãnh đạo các cấp, các ngành kịp thời nắm bắt tình hình và những khó khăn, vướng mắc trong hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh, từ đó có các giải pháp tháo gỡ, ban hành các văn bản chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện. Trên cơ sở kết quả kiểm tra và những phát hiện, kiến nghị khắc phục của các Đoàn Kiểm tra, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã nghiêm túc thực hiện các biện pháp xử lý, khắc phục những tồn tại, hạn chế theo thông báo kết luận kiểm tra. Các cơ quan, đơn vị, địa phương được kiểm tra đã có báo cáo kết quả khắc phục gửi cho UBND tỉnh và Đoàn Kiểm tra theo đúng quy định tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

#### **1.5.2. Trong nội bộ Văn phòng UBND tỉnh**

Việc thực hiện đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử/Cổng Dịch vụ công tỉnh:

## 2. Việc giải quyết thủ tục hành chính

- Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra:

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận: **3.793** hồ sơ, trong đó cụ thể số liệu: số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: **438** hồ sơ và trực tuyến: **3.355** hồ sơ, số tiếp nhận trước ngày 15/7/2021 chuyển qua 103 hồ sơ; số tiếp nhận trong giai đoạn 15/7/2021 đến 30/11/2023: 3690 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn 3.728 hồ sơ

+ Tổng hồ sơ từ chối giải quyết: 23 hồ sơ

Lý do từ chối: Hồ sơ từ chối giải quyết vì có sai sót về mặt nội dung, cần trả về đơn vị gửi liên thông (các sở, ban, ngành thẩm định) để điều chỉnh, sửa đổi lại cho phù hợp. Hồ sơ trả lại theo chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh để kiểm tra, lấy ý kiến các đơn vị liên quan.

Hồ sơ đơn vị gửi hồ sơ liên thông (hoặc chủ đầu tư) xin rút hồ sơ để hoàn thiện.

Ngoài ra một số hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC vì thời hạn xử lý kéo dài (cần giải trình thêm một số nội dung, lấy ý kiến các đơn vị có liên quan) nên phải kết thúc xử lý trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; hồ sơ bị lỗi phần mềm nên phải kết thúc xử lý sớm so với hồ sơ thực tế (hồ sơ giấy vẫn đang được xử lý).

+ Tổng hồ sơ giải quyết quá hạn thực tế: 42 hồ sơ.

\* Lý do quá hạn:

. Hồ sơ quá hạn vì có sai sót về mặt nội dung, chuyên viên cần đợi giải trình, sửa đổi từ đơn vị thẩm định hồ sơ (hoặc chủ hồ sơ) rồi mới tiếp tục xử lý làm ảnh hưởng đến thời hạn xử lý.

. Hồ sơ đã trình ký nhưng Lãnh đạo UBND tỉnh bận công tác đột xuất dài ngày (trong thời hạn hẹn trả kết quả)

. Đối với các hồ sơ TTHC thuộc lĩnh vực chủ trương đầu tư, lĩnh vực phê duyệt viện trợ các dự án phi chính phủ (theo quy chế làm việc của Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh, Quy chế BCH Đảng bộ tỉnh) phải được thông qua Ban Cán sự Đảng, thông qua Thường trực Tỉnh ủy, Ban Thường vụ Tỉnh ủy... Tuy nhiên, theo quy định pháp luật về giải quyết TTHC không đề cập đến thời gian nêu trên, vì vậy đa số hồ sơ thông qua ý kiến Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh, Thường trực Tỉnh ủy, BTV Tỉnh ủy... đều bị trễ hạn (do các cơ quan, tổ chức trên phải chờ sắp xếp thời gian họp).

Ngoài ra, hạ tầng về công nghệ thông tin còn hạn chế, chưa đáp ứng để triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (tốc độ truy xuất chậm, thường xuyên bị treo, cấu hình sai quy trình khi thiết lập TTHC trên môi trường mạng...) làm tăng số lượng hồ sơ quá hạn, trễ hạn trên phần mềm; trang thiết bị phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC còn khiêm tốn, mới chỉ đáp ứng yêu cầu trước mắt, về lâu dài để triển khai cần phải đầu tư, nâng cấp.

. Chuyên viên có khối lượng công việc lớn, thường xuyên phải tham dự các cuộc họp với Lãnh đạo UBND tỉnh nên một số hồ sơ xử lý bị trễ hạn.

+ Tổng hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm 30/11/2023: 0 hồ sơ (những hồ sơ trong giai đoạn này đã xử lý).

- Kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức thông qua việc lựa chọn thanh tra hồ sơ giải quyết TTHC; kiểm tra việc tuân thủ về trình tự, hồ sơ, điều kiện theo quy định tại khoản 1 và khoản 3 Điều 6 Nghị định 63/2010/NĐ-CP; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ:

Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của Văn phòng UBND tỉnh thực hiện nghiêm túc theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Nghị định 63/2010/NĐ-CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, đến nay Văn phòng UBND tỉnh (tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa nhận được đơn thư phản ánh, cũng như kiến nghị về việc giải quyết TTHC của Văn phòng tại Trung tâm).

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: 0

+ Việc tuân thủ quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính: Thực hiện nghiêm túc về quy định trong việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính theo quy định của pháp luật.

Tổng số đã tiếp nhận: 0; số đã xử lý đúng hạn: 0; số đã xử lý quá hạn: 0; số đang xử lý: 0.

+ Việc tuân thủ quy định trong việc Kết quả tiếp nhận và xử lý PAKN về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ. Tổng số đã tiếp nhận: 0; số đã xử lý đúng hạn: 0; số đã xử lý quá hạn: 0; số đang xử lý: 0.

*(Có biểu báo cáo số liệu kèm theo)*

### **III. NHỮNG KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC, KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

#### **1. Khó khăn, vướng mắc, kiến nghị đề xuất chung**

##### **1.1. Khó khăn, vướng mắc**

- Trong quá trình triển khai thực hiện, tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa phát huy hết vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc triển khai thực hiện quyết liệt, hiệu quả, đồng bộ đối với công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Tại một số ngành, địa phương chưa có biện pháp tăng cường giám sát kiểm tra, đôn đốc trong giải quyết TTHC để giảm tầng nấc trung gian và nhanh chóng, kịp thời chấm dứt tình trạng kéo dài thời gian giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị (đặc biệt là TTHC trong lĩnh vực Đất đai). Chưa theo dõi sát, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp nên vẫn còn tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tốn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp. Ở một số nơi chưa tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận

giải quyết TTHC, cung cấp DVC. Chưa thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương. Chưa thường xuyên thanh tra, kiểm tra công vụ để xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu, điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC. Tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương, người đứng đầu chưa thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp; vẫn còn tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm đối với các phản ánh, kiến nghị về những khó khăn, vướng mắc, bất cập về quy định và trong thực hiện TTHC của người dân, doanh nghiệp.

- Vẫn còn tình trạng chưa thực hiện nghiêm việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC đảm bảo chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm TTHC, DVC liên thông. Chưa bám sát các quy trình nội bộ liên thông giữa các cơ quan Trung ương và địa phương đã được các bộ, ngành công bố để kịp thời tổ chức thực hiện thống nhất tại địa phương.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thường xuyên xảy ra hiện tượng nghẽn, lỗi hệ thống, lỗi tiến trình dẫn đến hồ sơ không xử lý được, bị quá hạn, trễ hạn. Việc cập nhật tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm còn bất cập, nhiều trường hợp hồ sơ đã hoàn thành, chuyển trả kết quả tại bộ phận một cửa nhưng khi cập nhật trên phần mềm chỉ chậm vài phút cũng bị liệt kê vào nhóm trễ hạn.

- Việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP tại một số ngành, địa phương chưa thực hiện đảm bảo 100% theo yêu cầu đã đề ra; chưa gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; vẫn còn tình trạng yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành theo đúng quy định.

- Một số cơ quan, đơn vị chưa tập trung rà soát kỹ, chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình điện tử giải quyết TTHC trên cơ sở tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm...

## **1.2. Kiến nghị, đề xuất**

Đề tháo gỡ dứt điểm các khó khăn, vướng mắc nêu trên, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã quán triệt và tập trung hoàn thành các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số 2275/UBND-KSTT ngày 08/11/2023 của UBND tỉnh về việc tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp DVC phục vụ người dân, doanh nghiệp

**2. . Khó khăn, vướng mắc, kiến nghị đề xuất tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công**

### **2.1. Khó khăn, vướng mắc**

Đối với các hồ sơ quá hạn tại Văn phòng UBND tỉnh phần lớn nguyên nhân là do Công dịch vụ công/ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh còn bất cập, tốc độ truy xuất chậm, thường xuyên bị treo, (hầu hết tất cả hồ sơ liên thông từ các đơn vị chuyển lên Văn phòng UBND tỉnh đều gặp phải các lỗi này), bên cạnh đó Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đang còn tính thời gian giải quyết hồ sơ TTHC theo (giờ/ phút/giây) do đó khi đang cập nhật, phần mềm bị treo dẫn đến quá hạn (trong khi đó đối với kết quả hồ sơ giấy đã giải quyết xong).

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thường xuyên xảy ra hiện tượng nghẽn, lỗi hệ thống, lỗi tiến trình dẫn đến hồ sơ không xử lý được, bị quá hạn, trễ hạn (trong khi hồ sơ thực tế đã được xử lý đúng hạn, trước hạn).

Hệ thống cũng chưa có tính năng nhắc việc đối với cán bộ trực tiếp thụ lý hồ sơ do đó có những thời điểm tham dự họp với các đồng chí lãnh đạo Văn phòng, lãnh đạo UBND tỉnh, vì vậy có khi, có lúc bị quên, cập nhật chưa kịp thời.

Ngoài ra đối với các TTHC thuộc lĩnh vực về chủ trương đầu tư, lĩnh vực viện trợ phi chính phủ (theo quy chế làm việc của Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh, Quy chế BCH Đảng bộ tỉnh) phải được thông qua Ban Cán sự Đảng, Thường trực Tỉnh ủy, Ban Thường vụ Tỉnh ủy... tuy nhiên theo quy định pháp luật về giải quyết TTHC không đề cập đến thời gian nêu trên, vì vậy đa số hồ sơ thông qua ý kiến Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh, Thường trực Tỉnh ủy, BTV Tỉnh ủy... đều bị trễ hạn.

## 2.2. Đề xuất, kiến nghị

Đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC: Đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo cơ quan quản lý chuyên ngành về các hệ thống phần mềm dùng chung, trong đó cần nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đảm bảo hoạt động thông suốt, bổ sung đầy đủ các tính năng trên Hệ thống cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, chuyên viên trực tiếp thụ lý và tham mưu giải quyết hồ sơ liên thông của Văn phòng UBND tỉnh. Ngoài ra cần quy định về thời gian giải quyết hồ sơ TTHC trên Công dịch vụ công/ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh không tính thời gian theo (giờ/ phút/ giây) mà có thể tính theo buổi để chủ động về thời gian trong việc giải quyết TTHC theo quy định. Nâng cấp đường truyền, hạ tầng máy chủ để cải thiện, khắc phục tình trạng treo phần mềm. Bổ sung kinh phí để nâng cấp trang thiết bị, máy tính và các thiết bị hỗ trợ phục vụ giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị nhanh chóng, kịp thời.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác thanh tra trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức (giai đoạn từ 15/7/2021 đến 30/11/2023) của Văn phòng UBND tỉnh./.

### Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh (b/c);
- VPUBND tỉnh: Lãnh đạo VP, các Phòng, Ban, Trung tâm;
- Lưu: VT, HCTC, KSTTHC, TTPVHCC.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Nguyễn Trần Quang**