

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN LONG PHÚ**

Số: 525/UBND-VP

V/v tăng cường thực hiện công tác
cải cách thủ tục hành chính

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Long Phú, ngày 14 tháng 6 năm 2021

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Trưởng Công an huyện;
- Chỉ huy trưởng Ban Chỉ huy Quân sự huyện;
- Giám đốc Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai;
- Chủ tịch UBND các xã, thị trấn,
huyện Long Phú.

Căn cứ Công văn số 1046/UBND-KSTT ngày 10/6/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về tăng cường thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính;

Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện có ý kiến như sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Trưởng Công an huyện, Chỉ huy trưởng Ban Chỉ huy Quân sự huyện, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn theo chức năng, nhiệm vụ được giao tham mưu Ủy ban nhân dân huyện thực hiện đầy đủ nội dung chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Mục 4 và Mục 5 Công văn số 1046/UBND-KSTT nêu trên.

(Đính kèm Công văn số 1046/UBND-KSTT ngày 10/6/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng)

2. Chỉ huy trưởng Ban Chỉ huy Quân sự huyện chỉ đạo Ban chỉ huy Quân sự cấp xã đưa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Quân sự đã được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa cấp xã theo quy định./.

Nơi nhận

- Như trên;
- TT HĐND huyện;
- Lưu VT.



CHỦ TỊCH



Huỳnh Đức



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1046 /UBND-KSTT
V/v tăng cường thực hiện công tác
cải cách thủ tục hành chính

Sóc Trăng, ngày 10 tháng 6 năm 2021

Kính gửi: - Thủ trưởng các Sở: Tư pháp, Nội vụ, Tài chính,
Thông tin và Truyền thông;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố,
tỉnh Sóc Trăng.

Qua xem xét Báo cáo kết quả giám sát công tác cải cách thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh (Báo cáo số 39/BC-HĐND ngày 27/5/2021);

Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Giao Sở Tư pháp tham mưu UBND tỉnh kiến nghị Bộ Tư pháp xem xét, có giải pháp khắc phục các hồ sơ trễ hạn của đơn vị trong công tác phối hợp xác minh hồ sơ cấp phiếu lý lịch tư pháp của Trung tâm lý lịch tư pháp quốc gia thuộc Bộ Tư pháp.

2. Trong thời gian chờ Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp Bộ Tài chính hướng dẫn chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 34 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính: Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Sở Tài chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các sở, ngành có liên quan tham mưu, đề xuất UBND tỉnh xem xét các chế độ, chính sách phù hợp theo quy định của pháp luật cho đối tượng này.

3. Giao Sở Thông tin và Truyền thông nâng cấp Công Dịch vụ công của tỉnh, đơn giản hóa thao tác thực hiện, kịp thời khắc phục lỗi kỹ thuật, đảm bảo phần mềm vận hành thông suốt, hạn chế tối đa tình trạng xử lý hồ sơ bị gián đoạn, nhằm giảm thời gian chờ đợi của người dân và thuận tiện cho người sử dụng.

4. UBND các huyện, thị xã, thành phố tập trung chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nội dung sau:

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, xử lý công việc trên môi trường điện tử trong công tác quản lý, điều hành theo ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 714/UBND-KSTT ngày 04/5/2021 về tăng cường thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa và xây dựng Chính phủ điện tử.

- Quan tâm việc cải tạo, nâng cấp trụ sở, bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa phù hợp theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, đáp ứng nhu cầu tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị, lựa chọn thủ tục hành chính phù hợp, đủ điều kiện để triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; nghiên cứu, đề xuất các giải pháp hiệu quả nhằm khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường công tác tuyên truyền thanh toán trực tuyến phí, lệ phí đối với hồ sơ thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính trên địa bàn.

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phù hợp theo tiêu chuẩn quy định của pháp luật; bố trí cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp nghỉ phép, nghỉ bù, đi học, đi công tác.... quan tâm công tác đánh giá, nhận xét, xếp loại công chức cuối năm về quá trình công tác và tạo điều kiện tham gia các lớp tập huấn, đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với người dân.

- Tiếp tục phối hợp với các ngành Công an, Bảo hiểm Xã hội, Quân sự thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đã được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố.

5. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp:

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp đó để thông tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị; chủ động từ chối hoặc đề xuất với cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức không đáp ứng theo tiêu chuẩn và năng lực chuyên môn theo quy định.

(Kèm theo Báo cáo số 39/BC-HĐND ngày 27/5/2021 của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh)./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh (để b/c);
- Phòng KSTTHC, TT.PVHCC;
- Lưu: VT.



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hoàng Nghiệp

ĐẾN Số 281.227.211
Ngày 28.5.21

BÁO CÁO

huyện: 15 → 2 **Kết quả giám sát công tác cải cách thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện**
từ Hồ Sơ Số:

Thực hiện Quyết định số 04/QĐ-HĐND ngày 14/4/2021 của Ban pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh (HĐND) về việc thành lập Đoàn giám sát công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, Đoàn giám sát của Ban pháp chế HĐND tỉnh tiến hành giám sát tại một số huyện, thị xã, thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, kết quả như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Tại Trung tâm phục vụ hành chính công

a) Tình hình tổ chức và thực hiện

Trung tâm Phục vụ hành chính công được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 04/01/2019, thực hiện tiếp nhận và trả kết quả 1.354 TTHC (chiếm 73,43% trên tổng số 1.844 TTHC của toàn tỉnh), trong đó có 592 TTHC mức độ 2 (chiếm 43,72%), 314 TTHC mức độ 3 (chiếm 23,19%) và 448 TTHC mức độ 4 (chiếm 33,09%). Hiện Trung tâm có 05 biên chế, 44 người do các sở, ngành, bưu điện cử đến làm việc (gồm 18 công chức chính thức, 21 công chức dự phòng, 04 nhân viên Bưu điện và 01 nhân viên trực Quầy Không gian cho doanh nghiệp), được hỗ trợ về đồng phục và một số điều kiện khác.

Trung tâm bố trí 17 quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của 15 sở, ngành, Bảo hiểm xã hội và Công an tỉnh, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho các hoạt động tại Trung tâm; bên cạnh đó, còn bố trí 4 máy lấy số thứ tự giao dịch, 4 máy tính cảm ứng tra cứu thông tin TTHC, 08 màn hình phẳng trình chiếu các thông tin, tài liệu liên quan cải cách TTHC và hệ thống bảng pa-no, khẩu hiệu tuyên truyền về cải cách hành chính, máy điểm danh bằng dấu vân tay, hệ thống camera giám sát bên trong và bên ngoài Trung tâm. Đồng thời công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử,... để theo dõi, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, ngoài ra, người dân còn được sử dụng máy tính, máy in, máy scan, truy cập wifi, giữ xe không thu tiền, hỗ trợ ghi tờ khai cho người dân không biết chữ.

Có 100% TTHC của các sở, ngành tỉnh đều thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và được công khai đầy đủ trên Cổng dịch vụ công, Cổng thông tin điện tử của tỉnh; công khai đầy đủ tại bảng niêm yết TTHC của Trung tâm nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tìm hiểu và thực hiện.

Phối hợp các sở ngành liên quan thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả TTHC của 08 đơn vị có TTHC đơn giản và ít phát sinh tại Trung tâm (Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính, Sở Công Thương và Sở Giao thông vận tải), kinh phí chi trả cho nhân viên Bưu điện được ngân sách tỉnh hỗ trợ cấp về mỗi sở bằng một suất làm việc.

Ngoài ra, để tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC, Trung tâm phối hợp các đơn vị liên quan tích cực triển khai các tiện ích như: Xây dựng bộ hồ sơ mẫu, video mẫu hướng dẫn thực hiện một số TTHC thường phát sinh nhất và công khai tại Trung tâm để người dân dễ tìm hiểu và thực hiện; triển khai ứng dụng dịch vụ gửi tin nhắn SMS và tra cứu nhanh thông tin, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thông qua ứng dụng mạng xã hội Zalo, tăng cường tuyên truyền hướng dẫn thủ tục nộp hồ sơ trực tuyến thông qua việc phát tờ rơi hoặc trực tiếp hướng dẫn thao tác nộp hồ sơ qua mạng.

Phối hợp trong quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc: Bố trí, tạo điều kiện làm việc phù hợp cho công chức, viên chức do các Sở, ngành cử đến làm việc; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng; quan tâm quy định trong quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị và hỗ trợ phụ cấp hằng tháng cho công chức một cửa; phối hợp thực hiện tốt việc cử công chức, viên chức dự phòng thay thế trong trường hợp công chức, viên chức chính thức nghỉ, cử đi đào tạo, bồi dưỡng; kịp thời điều chỉnh tăng hoặc giảm công chức một cửa trực tại Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm; định kỳ cuối năm, Trung tâm đánh giá việc thực thi nhiệm vụ của công chức, viên chức các sở, ngành, làm cơ sở để lãnh đạo sở, ngành xem xét, xếp loại công chức.

Tuy nhiên có một vài trường hợp đơn vị cử người không phải là công chức dự phòng đến trực thay khi công chức chính thức vắng; có đơn vị chưa tạo điều kiện cho công chức một cửa được nghỉ phép, đi học hoặc tham gia sinh hoạt lễ tại cơ quan do không bố trí được người dự phòng trực thay.

Trung tâm phối hợp với các sở, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, điều chỉnh, bổ sung về TTHC. Các sở, ngành thường xuyên rà soát để thực hiện việc đơn giản hóa TTHC, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định.

Về phối hợp trong việc thu, nộp phí, lệ phí: Việc thu phí, lệ phí của hồ sơ TTHC do công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thu, kiểm kê, bảo quản và đăng nộp về cơ quan định kỳ do Thủ trưởng cơ quan đó chỉ đạo thống nhất thực hiện. Trung tâm phối hợp các sở, ngành triển khai giới thiệu, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí giải quyết TTHC và tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu thanh toán trực tuyến phí, lệ phí giải quyết TTHC.

Trung tâm bố trí máy đánh giá mức độ hài lòng, công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá,... để tiếp nhận thông tin của tổ chức, cá nhân, xem xét xử lý hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; phối hợp tốt với các sở, ngành liên quan trong việc sử dụng, vận hành phần mềm một cửa và phần mềm riêng của các đơn vị, đảm bảo thông suốt, hiệu quả; thường xuyên cập nhật, điều chỉnh, bổ sung các TTHC.

b) Kết quả công tác cải cách TTHC

Từ đầu năm 2019 đến nay, Trung tâm đã tiếp nhận tổng số 140.841 hồ sơ TTHC, giải quyết 136.990 hồ sơ (chiếm 97,27 %); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 136.794 hồ sơ, chiếm 99,86 %. Hầu hết hồ sơ trễ hạn thuộc các trường hợp cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp (171 hồ sơ). Có 48.989 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 34,78 % trên tổng số 140.841 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 68,98 % trên tổng số 71.020 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận).

Định kỳ hàng tháng, Trung tâm báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động; hàng quý phối hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC và thông báo cho các sở, ngành tỉnh, báo cáo kết quả chấm điểm về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh xếp loại, công bố trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

Qua thời gian thí điểm cho thấy nhân viên Bưu hiện thực hiện tốt nhiệm vụ, chưa để xảy ra hồ sơ trễ hạn và chưa có ý kiến phản ánh hay phiền hà của khách hàng. Việc chuyển giao đã giúp các Sở, ngành sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực, tiết kiệm chi phí quản lý, đẩy mạnh chủ trương xã hội hóa các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh. Trung tâm đã hợp đồng với Bưu điện tỉnh chuyển phát 9.547 lượt hồ sơ TTHC, với định kỳ hơn 04 chuyến/ngày từ Trung tâm về đơn vị và ngược lại; đến nay chưa để xảy ra việc thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ.

Phối hợp các sở, ngành tăng cường tuyên truyền, khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng dịch vụ công trực tuyến và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Số hồ sơ trực tuyến tiếp nhận ngày càng tăng (chiếm 34,78 % trên tổng số 140.841 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 68,98 % trên tổng số 71.020 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận).

Nhìn chung công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm tuân thủ tốt nội quy, quy chế làm việc, đặc biệt là chấp hành nghiêm túc giờ giấc làm việc; có nhiều kinh nghiệm công tác, thái độ phục vụ niềm nở, tận tình và trách nhiệm cao với công việc. Trung tâm thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh thái độ phục vụ của công chức một cửa, không để xảy ra việc phiền hà, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Trong đó có 99,95 % (11.669 ý kiến) của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của công chức.

Từ khi đi vào hoạt động đến nay, Trung tâm là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành được Chủ tịch UBND tỉnh công

bổ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo quy định. Trung tâm thường xuyên theo dõi, giám sát, qua đó không để xảy ra trường hợp các sở, ngành nhận hồ sơ TTHC tại đơn vị đối với các TTHC đã được công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

Các sở, ngành thường xuyên chỉ đạo công chức, viên chức của đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trước khi tiếp nhận. Trường hợp hồ sơ TTHC đầy đủ, đúng quy định và đảm bảo nội dung thì tiếp nhận và ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp hồ sơ TTHC không đầy đủ, đúng quy định hoặc không đảm bảo nội dung thì phải ghi Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Tại các huyện, thị xã, thành phố

Theo báo cáo của các đơn vị, 11/11 huyện, thị xã, thành phố đều thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và Ủy ban nhân dân cấp huyện đứng đầu và các cán bộ, công chức, viên chức do các đơn vị cử đến; bố trí diện tích, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện nhiệm vụ, công khai TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực chuyên môn khác nhau thuận tiện cho người dân đến thực hiện TTHC; bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ, bàn để người dân viết, trang bị các tủ, kệ lưu trữ hồ sơ đảm bảo ngăn nắp; một số đơn vị còn bố trí, sắp xếp khu vực cho ngành Công an, Bảo hiểm xã hội... tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ nhằm giúp người dân có thể thực hiện được nhiều TTHC trong cùng một lần giao dịch, giảm bớt phiền hà cho người dân do phải đi lại nhiều lần; thực hiện tốt mối quan hệ phối hợp với các cơ quan có liên quan, hàng quý có báo cáo, sơ kết đánh giá công tác phối hợp; đồng thời, thường xuyên đánh giá, chấn chỉnh thái độ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức.

Qua triển khai hầu hết các TTHC đều được rút ngắn thời gian hơn so với quy định, tạo tâm lý hài lòng cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch.

II. HẠN CHẾ, KHÓ KHĂN

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện còn hạn chế, mặc dù các sở, ngành đã triển khai nhiều biện pháp để nâng cao tỷ lệ hồ sơ, nhưng việc thực hiện còn mang tính hình thức, chưa có giải pháp đột phá. Nguyên nhân do người dân có thói quen nộp hồ sơ trực tiếp, sợ thất lạc hồ sơ hoặc do chưa am hiểu công nghệ thông tin.

- Nhiều TTHC có hồ sơ phức tạp nên việc thực hiện có nhiều khó khăn. Số TTHC mức độ 4 có thu phí, lệ phí chiếm tỉ lệ chưa cao do người dân, doanh nghiệp chưa có thói quen ứng dụng công nghệ thông tin để thanh toán phí, lệ phí khi thực hiện TTHC.

- Đa số hồ sơ bị trễ hạn đều do nguyên nhân khách quan vì phải chờ kết quả phối hợp xác minh của các cơ quan liên quan (thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp). Các trường hợp trễ hạn còn lại do cập nhật trên phần mềm không kịp thời nhưng thực tế trả kết quả đúng hạn.

- Một số địa phương chưa đăng ký bộ hồ sơ, thủ tục cấp độ 03, 04 nên chưa có biện pháp, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cải cách TTHC.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện ở một số địa phương chưa bố trí đủ các quầy tiếp nhận và trả kết quả theo quy định, chưa niêm yết bảng nội quy, các bảng phí, lệ phí, đường dây nóng; còn một số cán bộ công chức chưa đủ chuẩn, có bố trí cán bộ công chức dự phòng nhưng không đầy đủ; cán bộ trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được trang bị đồng phục và chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ; vẫn còn một số TTHC trễ hạn do nguyên nhân khách quan, việc thực hiện TTHC cấp độ 3, 4 còn hạn chế...

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh

- Kiến nghị Bộ Tư pháp xem xét và có giải pháp nhằm khắc phục việc xử lý hồ sơ trễ hạn của Sở Tư pháp liên quan đến việc chờ kết quả phối hợp xác minh của Trung tâm Lý lịch tư pháp quốc gia thuộc Bộ Tư pháp.

- Trong thời gian chờ Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp Bộ Tài chính hướng dẫn về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa quy định tại Mục a, Khoản 2, Điều 34 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh có chế độ, chính sách phù hợp theo quy định của pháp luật cho đối tượng này.

- Xem xét giảm các biểu mẫu trong quá trình cập nhật dữ liệu lên phần mềm hệ thống để cán bộ, công chức có thể thực hiện nhanh, hiệu quả. Đảm bảo phần mềm (internet) xử lý thông tin thông suốt, không bị gián đoạn, không để người dân chờ đợi lâu.

2. Đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Quan tâm việc cải tạo nâng cấp trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa phù hợp với lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa. Chỉ đạo đưa danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương về Bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã.

- Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đúng theo quy định tại điểm b, khoản 2, Điều 13 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế... sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Xem xét đăng ký, thực hiện các TTHC cấp độ 3, 4. Có giải pháp hiệu quả nhằm khuyến khích người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong giải quyết TTHC, tuyên truyền, nâng cao tỷ lệ thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt.

- Phối hợp triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành, trong đó ứng dụng giải pháp trong hướng dẫn hồ sơ, đăng ký trực tuyến lịch thời gian giao dịch TTHC.

- Tạm thời bố trí đồng phục, trang thiết bị, cơ sở vật chất cần thiết từ nguồn ngân sách địa phương để đảm bảo tính chuyên nghiệp, hiệu quả của Bộ phận một cửa.

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa đúng đối tượng, đủ thời gian, kinh nghiệm công tác (đúng chuẩn), quan tâm các công tác đánh giá, xếp loại, bình xét cuối năm của lực lượng này, đồng thời có chuẩn bị lực lượng dự phòng, kịp thời thay thế trong trường hợp cán bộ, công chức, viên chức trực chính không trực được.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức kịp thời chấn chỉnh thái độ làm việc; cử tham gia các lớp tập huấn, đào tạo nghiệp vụ nhất là các nghiệp vụ chuyên môn.

3. Người đứng đầu bộ phận Một cửa

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa quy định tại Điều 9, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất làm việc với các cơ quan có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ công chức biết; từ chối hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức không đủ tiêu chuẩn, năng lực chuyên môn.

Trên đây là kết quả giám sát công tác cải cách TTHC tại Trung tâm hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, Ban pháp chế HĐND tỉnh báo cáo Thường trực HĐND tỉnh.

Nơi nhận:

- TT. TU, TT. HĐND, UBND, UB. MTTQVN tỉnh;
- Thành viên Đoàn giám sát;
- VP UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT.

TM. BAN PHÁP CHẾ
TRƯỞNG BAN



Bùi Thị Tuyết Hạnh

