

## BÁO CÁO

### Công tác cải cách thủ tục hành chính 6 tháng đầu năm 2021 trên địa bàn tỉnh Quảng Bình và tình hình hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh

(Tài liệu phục vụ buổi làm việc của Thường trực Tỉnh ủy về chỉ số CCHC (PAR INDEX); Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS); Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI); Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI)).

## I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC KIỂM SOÁT TTHC, TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG, THỰC HIỆN TTHC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

Thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC) theo các nghị định: Nghị định số 63/2020/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 ngày 08/4/2020 của Chính phủ và các nghị quyết, 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, hàng năm Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC của tỉnh để triển khai, cụ thể hóa các nhiệm vụ trọng tâm trong năm được Chính phủ giao, làm cơ sở cho việc triển khai, chỉ đạo, điều hành và hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh.

Riêng trong 6 tháng đầu năm 2021, UBND tỉnh đã ban hành và giao Văn phòng UBND tỉnh ban hành gần 171 văn bản triển khai, chỉ đạo, điều hành và hướng dẫn, đôn đốc thực hiện. Trong đó tập trung triển khai một số một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

### 1. Về kiểm soát việc ban hành các quy định về TTHC

Đã tham mưu UBND tỉnh thường xuyên chỉ đạo các đơn vị thực hiện đúng quy định về việc đánh giá tác động đối với quy định về TTHC trong quy trình soạn thảo văn bản QPPL nhằm đảm bảo chỉ ban hành các TTHC đúng thẩm quyền, đáp ứng các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý và tính hợp pháp.

Theo đó, các cơ quan được phân công soạn thảo đã thực hiện nghiêm túc việc lấy ý kiến của Văn phòng UBND tỉnh và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp đối với các văn bản QPPL có chứa quy định về TTHC, điều kiện kinh doanh. Trong 6 tháng đầu năm 2021, các cơ quan được phân công soạn thảo đã thực hiện việc đánh giá tác động đối với 34 TTHC liên quan đến lĩnh vực Đất đai<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dự thảo Quyết định 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).

## 2. Về công bố, công khai TTHC

Phối hợp các sở, ban, ngành thường xuyên cập nhật các quy định pháp luật về TTHC để trình UBND tỉnh công bố sửa đổi, bổ sung, thay thế các TTHC/danh mục TTHC và tổ chức công khai theo quy định. Trong 6 tháng đầu năm 2021, đã công bố **396** TTHC. Tính đến ngày 25/6/2021, tổng số TTHC đang có hiệu lực thi hành được UBND tỉnh công bố và tổ chức công khai là **1.963** thủ tục<sup>2</sup>.

Các TTHC sau khi được công bố đã được cập nhật lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và được kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu về Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và các Trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện.

Ngoài ra, các cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC niêm yết công khai dưới 02 hình thức là Bảng niêm yết và Sổ hướng dẫn TTHC tại các địa điểm tiếp nhận hồ sơ. Tại Trung tâm 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.

## 3. Về rà soát, đơn giản hóa TTHC

Trong 6 tháng đầu năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các sở, ban, ngành tổ chức rà soát và đề xuất đơn giản hoá **05** TTHC trong lĩnh vực Giao thông vận tải, Du lịch. Phương án đơn giản hoá 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. đồng thời phê duyệt quy trình liên thông giữa nhiều cơ quan, nhiều cấp để thực hiện trên môi trường điện tử đối với **41** TTHC.

Đồng thời, đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo Sở Tư pháp trình UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 610/KH-UBND ngày 20/4/2021 về việc rà soát văn bản QPPL theo chuyên đề cải cách TTHC nhằm kịp thời phát hiện những TTHC, quy định có liên quan đến TTHC không cần thiết, không hợp lý, không hợp pháp, từ đó có biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị HĐND tỉnh xử lý đảm bảo phù hợp, thống nhất với quy định của pháp luật hiện hành và tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; góp phần cải thiện chỉ số cải cách thể chế, cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh. Một số sở, ban, ngành đã chủ động ban hành Kế hoạch rà soát theo chuyên đề, nhóm TTHC theo lĩnh vực phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình<sup>3</sup>.

Bên cạnh đó, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương tiếp tục chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp tục thực hiện rút ngắn tối thiểu 10% thời gian giải quyết TTHC so với thời hạn pháp luật quy định nhằm tạo thuận lợi cho cá nhân, nhà đầu tư, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện...<sup>4</sup>

## 4. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính

<sup>2</sup> Bao gồm: cấp tỉnh có: 1.490 thủ tục, cấp huyện có: 276 thủ tục, cấp xã có: 196 thủ tục.

<sup>3</sup> Cụ thể: Ban Quản lý Khu kinh tế ban hành Kế hoạch số 505/KH-KKT ngày 27/4/2021...

<sup>4</sup> Cụ thể các đơn vị: Sở Tư pháp, Ban Quản lý Khu kinh tế...

Tham mưu tổ chức việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP. Tại các Bộ phận một cửa các cấp và trên Cổng dịch vụ công đều niêm yết công khai nội dung/chuyên mục hướng dẫn phản ánh, kiến nghị để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện. Trong 6 tháng đầu năm 2021, toàn tỉnh đã tiếp nhận được 22 phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức (trong đó, tiếp nhận tại Văn phòng UBND tỉnh: 11 trường hợp; tại các cơ quan, đơn vị, địa phương: 11 trường hợp). Tất cả các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận đều đã phân công cơ quan có thẩm quyền xử lý đúng theo quy định của pháp luật và đã được đăng tải công khai trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **5. Về giải quyết TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Trong thời gian qua, việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phần lớn ở các lĩnh vực đã có những chuyển biến theo chiều hướng tích cực, ngày càng phục vụ tốt hơn yêu cầu của cá nhân, tổ chức. Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngày càng tận tình, chuyên nghiệp. Theo báo cáo của các sở, ban, ngành, địa phương, trong 6 tháng đầu năm 2021, số lượng hồ sơ được tiếp nhận trên toàn tỉnh là 599.827 hồ sơ (bao gồm: tiếp nhận trực tuyến: 5.862 hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 566.46 hồ sơ; số tiếp nhận từ kỳ trước chuyển sang: 27.505 hồ sơ); trong đó tỷ lệ hồ sơ đúng hạn đã giải quyết chiếm 95,9%; tỷ lệ hồ sơ đúng hạn đang giải quyết chiếm 3,7%; tỷ lệ hồ sơ quá hạn đang giải quyết chiếm 0,4%.

Để tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu đôn đốc, hướng dẫn việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP tại 3 cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, bao gồm 151/151 xã, phường, thị trấn; 8/8 đơn vị cấp huyện và 100% sở, ban, ngành. Đồng thời tham mưu UBND tỉnh 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 trên địa bàn tỉnh Quảng Bình trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2025; trong đó đã giao trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị, địa phương chuẩn bị sẵn sàng các điều kiện để triển khai hiệu quả Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Trong 6 tháng đầu năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các sở ban, ngành và UBND cấp huyện tiếp tục triển khai xây dựng và phê duyệt hoặc trình UBND tỉnh phê duyệt sửa đổi, bổ sung 41 quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC theo hiệu lực thi hành, gửi Sở Thông tin và Truyền thông để kịp thời điều chỉnh quy trình điện tử lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Trong đó, việc luân chuyển hồ sơ, kết quả giữa các cơ quan chuyên môn và UBND tỉnh, UBND cấp huyện được thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. W

Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo Bảo hiểm Xã hội tỉnh và Công an tỉnh đưa các TTHC ra tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/12/2019 của Thủ tướng Chính phủ.

## **6. Về triển khai thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện tổ chức quán triệt thi hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử đến từng cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý. Cụ thể như sau:

- Tăng cường xử lý công việc, TTHC trên môi trường điện tử, gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan hành chính nhà nước nhằm phòng, chống dịch COVID-19. Giao trách nhiệm cho Sở Thông tin và Truyền thông rà soát phần mềm Quản lý văn bản và điều hành của tỉnh đảm bảo các tính năng yêu cầu; hoàn thành việc tích hợp phần mềm Theo dõi nhiệm vụ của UBND tỉnh vào Hệ thống Quản lý văn bản; Tổ chức rà soát, khẩn trương triển khai các nhiệm vụ, chỉ tiêu của năm 2021 về triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và xử lý hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại Nghị quyết số 17/NQ-CP.

- Cổng DVC của tỉnh đã công khai, cung cấp 278 DVC trực tuyến mức độ 3 và 4 (cấp tỉnh 253 DVC trực tuyến, cấp huyện 22 DVC trực tuyến, cấp xã 03 DVC trực tuyến), trong đó đã tích hợp 51 DVC trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng DVC Quốc gia. Trong 06 tháng đầu năm 2021, tỷ lệ DVC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 23,0%; tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 đạt 55,8%.

- Đối với việc triển khai thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục đất đai, đến nay, việc thông báo hồ sơ đã có thông báo Thuế được thực hiện qua hệ thống tin nhắn SMS đến số điện thoại của người nộp hồ sơ ghi trên giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, bước đầu thông tin đã tiếp cận người dân, cung cấp thông tin để người dân có thể truy cập, thực hiện thanh toán. Cùng với đó, đã hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện tạo lập tài khoản trên Cổng DVC Quốc gia và thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính và đã có một số trường hợp thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính thành công.

- Đẩy mạnh việc xử lý hồ sơ công việc tại các cấp trên môi trường mạng để hoàn thành sớm các chỉ tiêu về tỷ lệ % được giao tại Nghị quyết số 17/NQ-CP.

- Tăng cường đẩy mạnh việc hỗ trợ cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp và các điểm phục vụ của Bưu điện tỉnh theo chỉ đạo của Chính phủ Nghị quyết số 17/NQ-CP và nhiệm vụ của UBND tỉnh giao tại Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2021 của tỉnh Quảng Bình.

- Triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. ✓

Nhìn chung, việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử đã giúp cho việc kiểm soát TTHC được chính xác và công khai, minh bạch hơn (Ví dụ như: Mặc dù các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện gửi báo cáo tình hình giải quyết TTHC có tỷ lệ hồ sơ chậm trễ rất ít nhưng theo dữ liệu điện tử tổng hợp và công khai trên Cổng dịch vụ công thì tỷ lệ hồ sơ chậm trễ bình quân hàng tháng toàn tỉnh lên đến 26%; Kết quả khảo sát đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC và được công khai trên Cổng dịch vụ công của phần lớn các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện chỉ đạt ở mức trung bình...). Qua theo dõi việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, trong 6 tháng đầu năm 2021, Văn phòng đã kịp thời tham mưu cho UBND tỉnh các văn bản chấn chỉnh việc cập nhật tình hình giải quyết TTHC trên Hệ thống; chấn chỉnh, chỉ đạo các đơn vị, địa phương xử lý các hồ sơ tồn đọng; chấn chỉnh việc thu thập, khảo sát và đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC...

### **7. Về một số nội dung khác**

Trong 6 tháng đầu năm năm 2020, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, triển khai một số nhiệm vụ trọng tâm có liên quan đến cải cách TTHC như:

- Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước, phát triển Chính quyền điện tử; mở rộng việc sử dụng văn bản điện tử (trừ văn bản mật), chữ ký số, xử lý công việc trên môi trường điện tử, bảo đảm đồng bộ trong triển khai, thực hiện ở cả 3 cấp chính quyền; tiếp tục vận hành, khai thác, sử dụng có hiệu quả Cổng dịch vụ công (DVC) và Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành; đẩy mạnh ứng dụng Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh và tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ đáp ứng yêu cầu của Nghị định số 09/2019/NĐ-CP và Quyết định số 3013/QĐ-UBND ngày 24/8/2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Bộ chỉ tiêu tổng hợp và Chế độ báo cáo định kỳ về tình hình kinh tế - xã hội phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh; tiếp tục đánh giá, lựa chọn TTHC, xây dựng quy trình thực hiện dịch DVC tuyến mức độ 3, 4 trình UBND tỉnh phê duyệt để thiết lập cấu hình lên Cổng DVC của tỉnh và tích hợp, cung cấp trên Cổng DVC Quốc gia; đảm bảo hoàn thành tỷ lệ được giao tại Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2021 của tỉnh. Đẩy mạnh việc thanh toán không dùng tiền mặt trên Cổng DVC Quốc gia hoặc Cổng DVC của tỉnh. Chỉ đạo Sở Tài chính nghiên cứu, tham mưu xây dựng chính sách giảm phí, lệ phí cho các hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh để khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện DVC trực tuyến mức độ 3, 4 theo chỉ đạo của Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử.

- Chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện chấn chỉnh, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trực thuộc thực hiện nghiêm túc việc cập nhật tình hình giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Cùng với đó, thực hiện việc cập nhật thường xuyên kết quả khảo sát, đánh giá giải quyết TTHC hàng quý lên chức năng “Đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC” trên Cổng Dịch vụ công của theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Quyết định số 1902/UBND-KSTT ngày 10/6/2019 của UBND tỉnh. ✓

- Triển khai thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục đất đai. Theo đó, chỉ đạo Sở Tài nguyên, Cục Thuế và Môi trường chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, UBND cấp huyện thực hiện kết nối, tích hợp và áp dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện TTHC về đất đai cho hộ gia đình, cá nhân trên Cổng DVC Quốc gia với Cổng DVC /Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh.

- Triển khai thực hiện báo cáo điện tử trên Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ Thông tư số 01/2020/TT-VPCP. Triển khai việc hỗ trợ tạo lập tài khoản của công dân, tổ chức, doanh nghiệp trên Cổng DVC Quốc gia /Cổng DVC của tỉnh để đảm bảo 100% công dân, tổ chức, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ TTHC đều có tài khoản thực hiện các DVC trực tuyến và lưu trữ hồ sơ, trả kết quả TTHC bản điện tử.

- Triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong TTHC theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tiếp tục triển khai việc số hóa kết quả giải quyết TTHC giai đoạn 2021-2025 của từng cơ quan, đơn vị, địa phương theo chỉ tiêu đề ra tại Kế hoạch số 1582/KH-UBND ngày 04/9/2020 của UBND tỉnh.

- Trên cơ sở Hội nghị xúc tiến đầu tư tỉnh Quảng Bình năm 2021 được tổ chức thành công, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan tập trung rà soát nhằm cắt giảm tối đa thời gian, chi phí thực hiện các TTHC liên quan đến đầu tư, kinh doanh; xây dựng cơ chế đồng hành cùng doanh nghiệp, hỗ trợ và đối thoại thường xuyên với cấp lãnh đạo tỉnh cao nhất để có thể giải quyết những khó khăn, rào cản một cách nhanh chóng, kịp thời...

## **II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM HCC TỈNH**

### **1. Về mô hình tổ chức và hoạt động**

Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Bình được thành lập theo Quyết định số 3065/QĐ-UBND ngày 31/8/2017 của UBND tỉnh và chính thức đi vào hoạt động, tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC kể từ ngày 04/01/2018.

Trung tâm Hành chính công tỉnh tổ chức và hoạt động theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và Quyết định số 4693/QĐ-UBND ngày 26/12/2017 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Bình.

Theo đó, Trung tâm Hành chính công tỉnh là tổ chức hành chính đặc thù, trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, chịu sự quản lý trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh và chịu sự giám sát của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Là đầu mối tập trung để các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức; hướng

dẫn, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính.

Cơ cấu tổ chức và biên chế làm việc tại Trung tâm có 27 người, gồm:

- Lãnh đạo Trung tâm: Giám đốc (là 01 Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm), 02 Phó Giám đốc chuyên trách.

- Biên chế thuộc Trung tâm có 06 người, gồm: 05 viên chức thực hiện nhiệm vụ về công nghệ thông tin - quản trị mạng, tổng hợp hành chính, giám sát, kiểm soát, tiếp nhận phản ánh kiến nghị, giải quyết kiến nghị về TTHC, hướng dẫn việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC; 01 hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP làm nhân viên tạp vụ. Ngoài ra, Trung tâm hợp đồng thêm 01 lao động theo mùa vụ làm công tác vệ sinh, 02 hợp đồng lao động làm bảo vệ trực 24/24h đảm bảo an ninh, an toàn tài sản tại Trung tâm.

- Công chức, viên chức thuộc biên chế của các sở, ban, ngành thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm có 19 người; bao gồm: Sở Kế hoạch và Đầu tư: 02 người; Sở Y tế: 03 người; Sở Giao thông Vận tải: 02 người; Sở Tài nguyên Môi trường: 02 người; Sở Tư pháp: 01 người; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội: 01 người; Sở Xây dựng: 01 người; Sở Công Thương: 01 người; Sở Văn hóa Thể thao: 01 người; Ban Quản lý Khu kinh tế: 01 người; Văn phòng UBND tỉnh: 01 người; Bảo hiểm xã hội tỉnh 01 người và Công an tỉnh 02 người.

Về cơ sở vật chất, điều kiện làm việc:

- Trụ sở Trung tâm được cải tạo, sửa chữa từ trụ sở cũ. Các phòng được bố trí phục vụ trực tiếp cho cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC gồm có: 02 phòng chờ; 04 phòng giao dịch bố trí thành 20 quầy cho công chức, viên chức của 13 cơ quan, đơn vị, 01 phòng dành cho nhân viên bưu điện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu công ích. Ngoài ra, còn bố trí 01 phòng họp giao ban, 01 phòng máy chủ, 01 phòng ký hồ sơ, kết quả TTHC cho lãnh đạo các cơ quan, đơn vị đến giải quyết TTHC tại Trung tâm, 01 phòng Giám đốc, 02 phòng Phó Giám đốc, 03 phòng chuyên viên.

- Hiện nay, Trung tâm được UBND tỉnh quan tâm và cho đầu tư mở rộng, sửa chữa để bổ sung quầy dịch tiếp tục đưa các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng tại địa phương vào tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm.

- Về ứng dụng công nghệ thông tin: Theo chỉ đạo của Chính phủ về triển khai các hệ thống thông tin dùng chung cấp tỉnh, Trung tâm đã khai thác ứng dụng có hiệu quả Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung tỉnh phục vụ tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC. Trung tâm cũng đã triển khai giải pháp ứng dụng phần mềm Zalo để thông báo kết quả hồ sơ và phục vụ tra cứu thông tin trên thiết bị thông minh.

- Về thiết bị, phần cứng công nghệ: Trung tâm đã được đầu tư, trang bị các thiết bị công nghệ thông tin hiện đại, đồng bộ, gồm: Hệ thống mạng LAN, máy chủ, mạng điện thoại nội bộ, các thiết bị hiển thị thông tin, máy tính để bàn, máy

in, máy quét (scan), máy photocopy, hệ thống xếp hàng tự động, đầu đọc mã vạch hồ sơ, Kiosk tra cứu thông tin, hệ thống camera giám sát tại các phòng chờ, phòng giao dịch, tủ rack, máy fax, tổng đài điện thoại nội bộ, đường truyền Internet tốc độ cao, hệ thống wifi phủ sóng cho toàn bộ tòa nhà, màn hình điện tử lớn hiển thị thông tin về tình trạng giải quyết hồ sơ, máy phát điện dự phòng và các thiết bị phụ trợ xây lắp khác...

Trung tâm cũng đã bước đầu triển khai thực hiện tại chỗ toàn bộ quy trình giải quyết hồ sơ của một số TTHC ngay tại Trung tâm theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 985/QĐ-TTg và Kế hoạch số 619/KH-UBND ngày 06/5/2019 của UBND tỉnh; trong đó đã đưa 86 TTHC thuộc lĩnh vực Đăng ký kinh doanh của Sở Kế hoạch và Đầu tư vào thực hiện tại Trung tâm.

Về chế độ chính sách: Đề động viên, tạo điều kiện cho công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Hành chính công tỉnh yên tâm công tác, phục vụ tốt chức năng, nhiệm vụ được giao, hiện nay UBND tỉnh đang tạm thời chi hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh: 400.000 đồng/người/tháng.

## **2. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Trong 3 năm, Trung tâm đã đón tiếp hơn 150.000 lượt người đến liên hệ giải quyết TTHC, trung bình mỗi ngày tiếp nhận và trả kết quả gần 200 hồ sơ, ngày cao điểm lên đến 600 hồ sơ. Tính từ 04/01/2018 đến ngày 31/12/2020, tổng số hồ sơ tiếp nhận mới tại Trung tâm là 96.348 hồ sơ các loại, trong đó: trực tuyến: 6.309 hồ sơ; trực tiếp: 90.039 hồ sơ. Kết quả giải quyết:

- Đã giải quyết và trả kết quả 85.112 hồ sơ. Trong đó, đã giải quyết trước và đúng hạn 84.670 hồ sơ, đạt 99,5%; giải quyết trễ hạn 442 hồ sơ, chiếm 0,5%.

- Đang giải quyết: 12.416 hồ sơ (bao gồm các hồ sơ chưa đến hạn).

Từ kết quả trên cho thấy, sự phối hợp giữa các sở, ban, ngành, đơn vị đã có nhiều chuyển biến tích cực. Ý thức và trách nhiệm trong việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị từ lãnh đạo đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được nâng lên. Thể hiện rõ qua việc chỉ đạo, đôn đốc và xác định nguyên nhân dẫn đến quá hạn, trễ hạn giải quyết của từng hồ sơ cụ thể; kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đã chuyển biến rõ rệt, số lượng hồ sơ trễ hạn ngày càng giảm.

## **3. Đánh giá chung**

Qua hơn 03 năm đi vào hoạt động, đến nay hoạt động của Trung tâm đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Người dân, doanh nghiệp dần quen với việc liên hệ giải quyết TTHC tập trung tại Trung tâm, không phải đi lại nhiều cơ quan; không gian làm việc thoáng mát, hiện đại; cán bộ và người dân giao dịch thân thiện, văn minh, lịch sự; tất cả các TTHC được niêm yết công khai, minh bạch tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp nắm bắt thông tin và giám sát việc giải quyết TTHC của các cơ quan liên quan.

Mô hình Trung tâm Hành chính công đã khẳng định được hiệu quả, tăng tính minh bạch, thay đổi phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở cấp

tính, tạo sự chuyên biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân và doanh nghiệp, tăng hiệu quả làm việc, giảm chi phí, thời gian cho người dân và doanh nghiệp. Qua tham khảo trực tiếp các cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC tại Trung tâm cho thấy mức độ hài lòng ngày một tăng lên.

#### **4. Một số khó khăn và hạn chế của Trung tâm**

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động của Trung tâm vẫn còn một số khó khăn, hạn chế, chưa phát huy hết hiệu quả như:

- Việc thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm hiện nay do công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm trực tiếp thực hiện; chưa được tổ chức tập trung, chuyên môn hóa để tăng hiệu suất làm việc và kiểm soát tốt đầu ra của các dịch vụ công.

- Việc luân chuyển hồ sơ, kết quả TTHC giữa Trung tâm và các sở, ban, ngành hiện nay chủ yếu do cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm thực hiện, tạo nên áp lực về mặt thời gian làm việc trong giờ hành chính; đồng thời gây khó khăn trong quá trình vận chuyển hồ sơ, kết quả TTHC; đặc biệt trong những ngày thời tiết không thuận lợi.

- Trung tâm hiện chưa có tài khoản riêng nên thiếu chủ động để phát huy hiệu quả hoạt động trong việc phục vụ tổ chức và cá nhân đến giải quyết TTHC.

- Về chế độ chính sách đặc thù cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đến nay tuy được quan tâm nhưng vẫn chưa thỏa đáng so với nhiệm vụ được giao.

- Hạ tầng về phần cứng để triển khai Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh còn hạn chế, dẫn đến nhiều thời điểm truy cập vào phần mềm để tiếp nhận hồ sơ, xử lý và giải quyết còn bị gián đoạn, đặc biệt chuyển hồ sơ liên thông còn bị chậm.

### **III. NHIỆM VỤ TRONG 6 THÁNG CUỐI NĂM 2021**

Để tiếp tục thực hiện có hiệu quả công tác cải cách TTHC trong thời gian tới, Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh các chương trình, kế hoạch, văn bản chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện triển khai thực hiện đúng tiến độ và đảm bảo chất lượng các nhiệm vụ được giao; như Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2021 của tỉnh; Kế hoạch xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh; Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2020-2025; 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 trên địa bàn tỉnh Quảng Bình trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2025 và các văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh về cải cách TTHC. Trong đó đề nghị cần tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

- Kiểm soát chặt chẽ đối với quá trình soạn thảo ban hành văn bản QPPL có chứa quy định về TTHC, chỉ trình UBND tỉnh ban hành các TTHC theo đúng thẩm quyền được luật giao và đảm bảo sự cần thiết, tính hợp lý và hợp pháp.

- Kịp thời cập nhật các quy định về TTHC để trình UBND tỉnh công bố và tổ chức công khai; đảm bảo "đầy đủ, chính xác, kịp thời". ✓

- Tiếp tục rà soát, xây dựng, hoàn thiện đầy đủ các quy trình tin học hóa trong giải quyết TTHC thuộc tất cả các lĩnh vực, các cấp, các ngành. Cập nhật tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử đạt tỷ lệ tối thiểu 30% tổng số hồ sơ. Ký số đối với các văn bản xử lý hồ sơ và ký số kết quả TTHC đã có mẫu kết quả điện tử.

- Xây dựng chức năng Kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Cổng dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử và triển khai Kế hoạch số 1582/KH-UBND ngày 04/9/2020 của UBND tỉnh về số hóa kết quả giải quyết TTHC. Triển khai thực hiện việc trả kết quả bản điện tử đồng thời với bản giấy đối với các TTHC đã có mẫu kết quả bản điện tử.

- Các sở quản lý chuyên ngành tiếp tục lựa chọn các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý (cả 03 cấp chính quyền) để xây dựng quy trình dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, trình UBND tỉnh ban hành; đảm bảo tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 năm 2021 tối thiểu đạt 40% TTHC thuộc ngành, lĩnh vực theo Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ.

- Các cơ quan giải quyết TTHC các cấp có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn và chỉ đạo Bộ phận một cửa trực tiếp hỗ trợ, giúp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến khi đến giải quyết TTHC để tăng tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tối thiểu đạt 10% tổng số hồ sơ của TTHC đã xây dựng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Bưu điện tỉnh triển khai hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại hệ thống các điểm phục vụ của Bưu điện.

- Sở Tư pháp chỉ đạo UBND cấp huyện, cấp xã triển khai thực hiện trả kết quả thủ tục Chứng thực bản sao điện tử trên Cổng dịch vụ công Quốc gia đồng thời với bản giấy theo các Điều 10, 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

- Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, tham mưu xây dựng chính sách giảm phí, lệ phí cho các hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh để khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo chỉ đạo của UBND tỉnh về CPĐT.

- Niêm yết công khai nội dung hướng dẫn và tổ chức thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính.

- Tăng cường trách nhiệm giải trình trong quá trình giải quyết TTHC. Nêu rõ lý do bằng mẫu phiếu /văn bản trong trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc giải quyết quá hạn; đính kèm file lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc việc thu thập, khảo sát và cập nhật thông tin trên chức năng Đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công.

- Tổ chức các đoàn kiểm tra theo Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC năm 2021 của tỉnh. Có biện pháp kiểm điểm, xử lý nghiêm đối với cá nhân cố tình gây khó khăn, những nhiễu trong xử lý công vụ giải quyết TTHC.

- Tiếp tục rà soát, đề xuất, nâng cấp, hoàn thiện các quy trình, chức năng, tính năng của Cổng dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định. Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu, cung cấp dịch vụ công trực tuyến giữa Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của Bộ chuyên ngành.

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện, triển khai các hệ thống thông tin điện tử dùng chung của tỉnh liên quan đến cải cách TTHC như: Hệ thống thông tin báo cáo theo Nghị định 09/2019/NĐ-CP; Hệ thống QLVB&ĐH theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP; tích hợp các hệ thống của tỉnh với Trung tâm điều hành của Chính phủ...

- Tăng cường công tác tập huấn nghiệp vụ về kiểm soát TTHC.

- Tiếp tục phát huy vai trò, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh; quan tâm đầu tư, đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công, đồng thời đề xuất đưa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn đưa vào thực hiện tại Trung tâm. Trong đó, đề xuất UBND tỉnh, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính và các sở, ban, ngành liên quan phối hợp, quan tâm tháo gỡ các tồn tại, hạn chế (nêu tại mục II.3) và các vấn đề phát sinh ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của Trung tâm; quan tâm các chế độ chính sách cho các công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm như: Cấp tài khoản tự chủ hoạt động; trích nguồn thu phí, lệ phí của tỉnh để tổ chức luân chuyển hồ sơ, kết quả TTHC giữa Trung tâm và các sở, ban, ngành thông qua dịch vụ Bưu chính; định mức trang cấp đồng phục hàng năm; kinh phí, chế độ phụ cấp đặc thù... để góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC./.

**Nơi nhận:**

- Đồng chí Bí thư Tỉnh ủy;
- Ban TCTU, VPTU;
- Đ/c PCT UBND tỉnh Phan Mạnh Hùng;
- UBNDTTQVN tỉnh;
- Các sở, ngành tham dự tại buổi làm việc;
- VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Nguyễn Quang Ngọc**

