

Số: /UBND-KGVX

*Bắc Giang, ngày tháng 6 năm 2022*

V/v nâng cao chất lượng hoạt động của bộ phận “Một cửa”; tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến; triển khai hiệu quả Đề án 06/CP

Kính gửi:

- Các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn.

Thời gian qua, các sở, cơ quan, UBND huyện, thành phố tiếp tục thực hiện tốt công tác cải cách TTHC, cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”; trong đó, tập trung đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, nhất là những TTHC thuộc nhóm 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06/CP; tổ công nghệ số cộng đồng đã thành lập từ cấp xã đến cấp thôn, bước đầu đã phát huy hiệu quả... Tuy nhiên, qua báo cáo và kiểm tra trực tiếp<sup>1</sup>, bên cạnh những kết quả đạt được, còn nổi lên một số tồn tại, hạn chế cần khắc phục như: Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ thấp, ở cấp huyện, cấp xã người dân chưa chủ động thực hiện mà phần lớn do công chức bộ phận “Một cửa” thao tác hộ; một số công chức bộ phận “Một cửa” chưa am hiểu đầy đủ về TTHC được phân công xử lý, nhất là các thủ tục liên quan đến Đề án 06/CP, chưa hiểu hết các tính năng cơ bản Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; tình trạng nhận hồ sơ tại phòng chuyên môn, không qua bộ phận “Một cửa” còn xảy ra; có hồ sơ chưa có kết quả giải quyết nhưng đã kết thúc trên hệ thống<sup>2</sup>, chậm trả nhưng không có văn bản xin lỗi công dân, hồ sơ bổ sung, trả lại không nêu rõ lý do; có nơi còn bố trí công chức một cửa trực không đầy đủ các ngày làm việc trong tuần<sup>3</sup>; máy tính, trang thiết bị, bàn ghế còn thiếu, chưa đáp ứng yêu cầu; phòng làm việc của một số bộ phận “Một cửa” cấp xã và phòng tiếp công dân của công an cấp xã chưa được sắp xếp ngăn nắp, vệ sinh sạch sẽ; kết nối, liên thông giữa các hệ thống, cơ sở dữ liệu chưa thông suốt, gây chậm muộn và mất thời gian tác nghiệp của công chức làm trực tiếp<sup>4</sup>; việc ký số văn bản hành chính luân chuyển hồ sơ liên quan đến giải quyết TTHC liên thông cho người dân chưa được quan tâm đúng mức<sup>5</sup>...

<sup>1</sup> Huyện Việt Yên ngày 09/6/2022, huyện Lục Ngạn ngày 10/6/2022.

<sup>2</sup> Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Lục Ngạn tiếp nhận, giải quyết “Thủ tục tách thửa” cho công dân Trần Văn Sích (Nam Dương – Lục Ngạn), nhận hồ sơ ngày 26/4/2022, hẹn ngày 26/5/2022 trả kết quả nhưng đến ngày 10/6/2022 mới trả kết quả (công dân nói muốn có kết quả sớm, nhưng người nhận hồ sơ hẹn khi nào có điện thoại thì đến nhận), trong khi đó trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đã hiển thị trạng thái kết thúc hồ sơ, có kết quả từ ngày 18/5/2022.

<sup>3</sup> Tại Bộ phận một cửa huyện Lục Ngạn, ở những lĩnh vực ít hồ sơ.

<sup>4</sup> Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Phần mềm quản lý hộ tịch

<sup>5</sup> Lĩnh vực Lao động – Thương binh và Xã hội; cấp thẻ bảo hiểm y tế.

Đề tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của bộ phận “Một cửa”; nâng cao tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến theo hướng thực chất và triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án 06/CP trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

### **1. Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:**

- Trực tiếp chỉ đạo đối với hoạt động của bộ phận “Một cửa” nói chung, công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến nói riêng, đảm bảo đạt tỷ lệ theo yêu cầu<sup>6</sup>; kịp thời kiểm tra để phát hiện và có giải pháp tháo gỡ ngay các khó khăn, vướng mắc liên quan; quan tâm đến điều kiện làm việc của công chức bộ phận “Một cửa”, điều kiện phục vụ Nhân dân đến bộ phận “Một cửa”; chủ động có phương án sắp xếp công chức bộ phận “Một cửa” để nhận hồ sơ ở tất cả các ngày làm việc trong tuần theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (trong trường hợp thiếu nhân sự, đối với những lĩnh vực ít phát sinh hồ sơ hoặc số lượng hồ sơ ít thì có thể bố trí 01 người kiêm nhiệm tiếp nhận nhiều lĩnh vực).

UBND cấp xã thiếu công chức Tư pháp - Hộ tịch phải có phương án sắp xếp nội bộ, bố trí người hỗ trợ để đảm bảo hoàn thành các nhiệm vụ được giao, nhất là chỉ tiêu về tiếp nhận, xử lý hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến và thực hiện Đề án 06/CP.

- Quan tâm bố trí kinh phí, cơ sở vật chất, máy móc thiết bị<sup>7</sup> cho bộ phận “Một cửa” và các đơn vị thực hiện Đề án 06/CP; trong đó, ưu tiên bố trí máy tính riêng để hỗ trợ người dân nhập dữ liệu tại bộ phận “Một cửa” cấp huyện, cấp xã; chuẩn bị các điều kiện (về con người, về thiết bị) để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đối với 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06/CP từ ngày 01/7/2022 và toàn bộ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận của bộ phận “Một cửa” cấp huyện từ ngày 01/12/2022, bộ phận “Một cửa” cấp xã từ năm 2023.

- Phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ (Ngân hàng, viễn thông) để lắp đặt thiết bị, hệ thống phục vụ thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Rà soát, kiện toàn 100% Tổ công nghệ số cộng đồng cấp xã phải có thành viên là nhân viên của doanh nghiệp viễn thông, ngân hàng trên địa bàn.

- Quán triệt thực hiện nghiêm các quy định về tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”, tuyệt đối không kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC khi chưa có kết quả TTHC; có kết quả phải thông báo để trả công dân ngay. Trường hợp xảy ra giải quyết chậm muộn phải có văn bản xin lỗi, nêu rõ lý do. Yêu cầu chấm dứt tình trạng tiếp nhận hồ sơ tại phòng chuyên môn.

- Thực hiện đúng chỉ đạo về ký số 100% văn bản và xử lý, trao đổi hồ sơ điện tử giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp (trừ văn bản mật).

<sup>6</sup> Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ đạt 85%; tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trực tuyến đạt 50%.

<sup>7</sup> Máy lấy số tự động, xếp hàng tại Bộ phận một cửa cấp huyện; máy Scan tài liệu tại bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; nâng cấp máy tính hiện có để đáp ứng yêu cầu công việc.

- Chỉ đạo bố trí, sắp xếp nơi làm việc của bộ phận “Một cửa”, nơi trực tiếp tiếp công dân, đảm bảo gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ, thông thoáng.

## **2. Tổ công tác Đề án 06/CP cấp huyện, cấp xã**

- Tập trung chỉ đạo đúng các nội dung, yêu cầu của Tổ công tác Đề án 06/CP tỉnh, giao khoán chỉ tiêu thực hiện các dịch vụ công cho các đơn vị, đảm bảo đạt yêu cầu của tỉnh. Tổ công tác Đề án 06/CP cấp huyện tăng cường công tác kiểm tra các xã, thị trấn về công tác triển khai, thực hiện Đề án 06/CP.

- Thực hiện nghiêm chỉ đạo của Tổ Công tác Đề án 06/CP tỉnh tại Công văn số 2503/TCTTKĐA ngày 02/6/2022; trong đó, tập trung hoàn thành việc cấp mã định danh điện tử cho 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý trước ngày 30/7/2022.

- Tập trung công tác phối hợp giữa các ban, ngành trong công tác làm sạch dữ liệu dân cư, giải quyết TTHC cho công dân.

## **3. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Tiếp tục hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định, đảm bảo kết nối liên thông thông suốt với các hệ thống, cơ sở dữ liệu có liên quan của Trung ương triển khai tại địa phương, nhất là phần mềm quản lý hộ tịch; khẩn trương hoàn thiện, cung cấp APP của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên các thiết bị di động để phục vụ người dân.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, hướng dẫn để công dân hiểu, nắm được những tiện ích, thuận lợi trong quá trình thực hiện các dịch vụ công trực tuyến so với việc nộp hồ sơ trực tiếp.

Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, UBND cấp huyện xây dựng các Video Clip để tuyên truyền về các dịch vụ công cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Hướng dẫn các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã về đề nghị cấp chứng thư số, chữ ký số cho tổ chức, công dân. Trong tháng 6/2022, toàn bộ công chức trực tại bộ phận “Một cửa” các cấp (*cả trực tiếp và dự phòng*) phải được cấp đủ chữ ký số cá nhân.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, địa phương rà soát, tổng hợp những bất cập trong tiếp nhận, giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến và liên thông, kết nối khi thực hiện Đề án 06/CP trên địa bàn tỉnh; chủ động xử lý những việc thuộc thẩm quyền và tham mưu UBND tỉnh có văn bản kiến nghị các bộ, ngành Trung ương giải quyết vướng mắc vượt thẩm quyền.

- Tiếp tục thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của các ngành với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Kết nối toàn diện, triệt để Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Hệ

thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để thực hiện đo lường, đánh giá, theo dõi và quản lý việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn chuyên sâu về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, về chuyển đổi số để nâng cao nhận thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Chủ động phối hợp với các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trong giải quyết các khó khăn, vướng mắc liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đường truyền và công tác kết nối, liên thông. Đảm bảo các vướng mắc phải được phát hiện, xử lý kịp thời.

**4. Sở Tài nguyên và Môi trường:** Kiểm tra, chấn chỉnh, nâng cao chất lượng việc tiếp nhận, giải quyết TTHC của Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất cấp huyện; yêu cầu các công chức, viên chức thực hiện nghiêm quy định về tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế “một cửa”; có giải pháp để nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến theo yêu cầu và kết nối, liên thông chuyên thông tin địa chính điện tử tới cơ quan thuế cùng cấp.

#### **5. Văn phòng UBND tỉnh**

- Nghiên cứu, đề xuất chỉ đạo các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã hệ thống, biên tập, công khai những nội dung công dân phải thực hiện khi tiếp cận 01 TTHC (*thành phần và số lượng hồ sơ, cách thức thực hiện, phí lệ phí...*) để người người dân dễ tìm hiểu, dễ thực hiện...

- Tăng cường hơn nữa công tác tập huấn về kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” cho các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

**6. Sở Tư pháp:** Tăng cường công tác chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã thực hiện chứng thực điện tử, đảm bảo đạt và vượt chỉ tiêu Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu; chỉ đạo thực hiện hiệu quả các dịch vụ công theo Đề án 06/CP thuộc trách nhiệm ngành quản lý.

**7. Công an tỉnh:** Chỉ đạo công an cấp huyện, cấp xã tham mưu, đề xuất với UBND cấp huyện, cấp xã bố trí đủ máy móc, thiết bị để thực hiện Đề án 06/CP; tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện điều lệnh nội vụ nơi làm việc, nơi nghỉ của cán bộ, chiến sỹ tại công an cấp xã.

**8. Yêu cầu Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện; Chủ tịch UBND cấp xã** hằng tuần kiểm điểm hoạt động của bộ phận “Một cửa”. Nội dung kiểm điểm phải chỉ rõ số hồ sơ nhận và kết quả trả trong tuần; hồ sơ chậm muộn, bổ sung, trả lại, nguyên nhân và giải pháp khắc phục; tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ qua các dịch vụ công trực tuyến; tỷ lệ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính...

Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra (định kỳ, đột xuất), đôn đốc việc thực hiện các nội dung chỉ đạo trên. Kịp thời đề xuất biểu dương cơ quan, đơn vị, cá nhân làm tốt; nhắc nhở, phê bình, xử lý những cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm, làm chưa tốt./.

***Nơi nhận:***

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh;
- VP UBND tỉnh:
- + LĐVP, các phòng, đơn vị;
- + Lưu: VT, KGVX.Cường.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Mai Sơn**