

Số: /BC-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 3 năm 2022

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý I năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn

Thực hiện chế độ báo cáo tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ. Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Bắc Kạn báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử Quý I năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn với những nội dung sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT TTHC

1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)

Trong Quý I năm 2022, UBND tỉnh Bắc Kạn không phát sinh việc đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL.

2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL

Trong Quý I năm 2022, UBND tỉnh Bắc Kạn không phát sinh việc thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL.

3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

- Về công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh: Công tác thống kê, trình công bố TTHC và danh mục TTHC được các sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh quan tâm, triển khai thực hiện. Trong quý I năm 2022, Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Kạn ban hành 21 Quyết định công bố với tổng số 429 TTHC được công bố (176 TTHC mới ban hành; 79 TTHC được sửa đổi, bổ sung, thay thế và 174 TTHC hủy bỏ, bãi bỏ).

- Về việc nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau khi công bố: Sau khi được công bố, các TTHC đều được tỉnh địa phương hóa nội dung TTHC, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và đồng bộ dữ liệu với Cổng thông tin điện tử của tỉnh Bắc Kạn tại chuyên mục “Thủ tục hành chính” (địa chỉ truy cập: <http://dichvucong.backan.gov.vn>). Qua

đó tạo thuận tiện trong việc tìm hiểu và tra cứu TTHC của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Ngày 28/01/2022, UBND tỉnh Bắc Kạn ban hành Kế hoạch số 59/KH-UBND về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022.

Căn cứ vào Kế hoạch của tỉnh, các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh cũng đã xây dựng Kế hoạch rà soát độc lập của từng cơ quan, đơn vị. Hiện nay các cơ quan, đơn vị đang thực hiện việc rà soát, đánh giá TTHC (*Thời điểm tiến hành rà soát, đánh giá bắt đầu từ ngày 01/3/2022 đến ngày 20/3/2022*).

5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

UBND tỉnh chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh đăng tải đầy đủ thông tin, địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để hỗ trợ cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có vướng mắc trong thực hiện TTHC và quy định về TTHC trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Đồng thời, cử 01 công chức đầu mối kiểm soát TTHC để trực số điện thoại đường dây nóng và kịp thời tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Trong Quý I năm 2022, UBND tỉnh chưa tiếp nhận phản ánh, kiến nghị nào của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC.

6. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

(Chi tiết số liệu về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại Biểu số II.06c/VPCP/KSTT ban hành kèm theo báo cáo)

7. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Bộ phận một cửa các cấp tiếp tục duy trì thực hiện tốt việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Thường xuyên lấy ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp thông qua phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và đánh giá công chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC trên thiết bị điện tử (ipad) đặt tại bàn quầy giao dịch (đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh).

100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã trên địa bàn tỉnh được thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (*đối với các TTHC được quy định phải thực hiện theo cơ chế một cửa, một*

cửa liên thông). 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được công bố quy trình nội bộ. Trong Quý I năm 2022, Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Kạn đã ban hành 08 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết với tổng số 506 quy trình. Trên cơ sở đó, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC tại phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

8. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Ngày 28/01/2022, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 60/KH-UBND về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2022. Đồng thời ban hành Văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử (*Văn bản số 1291/UBND-NCPC ngày 03/3/2022 của UBND tỉnh về đẩy mạnh tuyên truyền Kênh thông tin “Hệ thống CQĐT tỉnh Bắc Kạn” trên ứng dụng Zalo và Hệ thống thanh toán trực tuyến PayGov; Văn bản số 811/UBND-NCPC ngày 11/02/2022 của UBND tỉnh về triển khai Hệ thống hỗ trợ thanh toán trực tuyến*). Trên cơ sở đó, các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh tổ chức thực hiện theo nhiệm vụ được giao.

Bên cạnh đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến việc số hóa kết quả giải quyết TTHC theo lộ trình đặt ra tại Kế hoạch số 797/KH-UBND ngày 31/12/2020 của UBND tỉnh Bắc Kạn về việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương giai đoạn 2020 - 2025. Theo đó, trong năm 2022, việc thực hiện nhiệm vụ số hóa kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh được thực hiện theo tỷ lệ: Tại cấp tỉnh là 50%, cấp huyện là 40% và cấp xã là 35 %.

9. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

Ngày 25/02/2022, UBND tỉnh Bắc Kạn ban hành Kế hoạch số 122/KH-UBND truyền thông về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Theo đó, UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị thường xuyên đưa tin bài, thông tin về hoạt động kiểm soát TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; Trang thông tin điện tử của Trung tâm Phục vụ hành chính công và chuyên mục cải cách TTHC trên sóng phát thanh - truyền hình tỉnh để hỗ trợ tuyên truyền, nâng cao hiểu biết của cá nhân, tổ chức về công tác kiểm soát TTHC và cải cách TTHC. Căn cứ vào Kế hoạch truyền thông của tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố,

UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh xây dựng Kế hoạch truyền thông của đơn vị và tổ chức triển khai thực hiện.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh việc tuyên truyền để người dân biết và sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến thông qua Hệ thống thanh toán trực tuyến PayGov tích hợp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và các tiện ích trên Kênh thông tin “Hệ thống CQĐT tỉnh Bắc Kạn” trên ứng dụng Zalo. Đồng thời, xây dựng tờ rơi “Hướng dẫn gửi phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính qua ứng dụng Zalo” gửi đến Bộ phận một cửa các cấp để thực hiện việc tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân.

Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương, hình thức truyền thông mà các đơn vị thực hiện phổ biến là tổ chức tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan, đơn vị về các nội dung, yêu cầu của công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát TTHC thông qua các cuộc họp giao ban, họp phòng, sinh hoạt Chi bộ nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo và từng công chức, viên chức, người lao động đối với vai trò của công tác CCHC nói chung cũng như công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC nói riêng.

10. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC

Quý I/2022, UBND tỉnh Bắc Kạn đã triển khai “Hệ thống CQĐT tỉnh Bắc Kạn” trên ứng dụng Zalo với 02 mục chính gồm:

Mục “Hồ sơ TTHC”: Đây là mục chính của tài khoản “Hệ thống CQĐT tỉnh Bắc Kạn” nhằm thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp tìm hiểu thông tin, cách thức đăng ký tài khoản nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4; nhận thông báo tự động của Cổng Dịch vụ công của tỉnh về trạng thái xử lý hồ sơ, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để người dân biết tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính đang giải quyết và gửi phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng Zalo. Mục này gồm 04 mục con, trong đó 03 mục: Dịch vụ công trực tuyến, Tra cứu qua mã hồ sơ và hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến đã tạo nút chuyển hướng và liên kết trực tiếp đến Cổng Dịch vụ công tỉnh Bắc Kạn và 01 mục phản ánh, kiến nghị.

Mục “Thông tin”: Mục này góp phần làm tăng hiệu quả tiếp cận, tuyên truyền các nội dung thông tin trong tỉnh gồm 03 mục con: Cổng thông tin điện tử, Lịch cắt điện và du lịch Bắc Kạn. 03 mục này đã tạo nút chuyển hướng và liên kết trực tiếp đến Cổng thông tin điện tử tỉnh, trang thông tin điện tử của Công ty điện lực Bắc Kạn và trang thông tin về du lịch Bắc Kạn do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch quản lý.

11. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

Ngày 28/02/2022, UBND tỉnh Bắc Kạn đã ban hành Kế hoạch số 127/KH-UBND về kiểm tra công tác kiểm soát TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2022.

Thời gian kiểm tra dự kiến thực hiện trong Quý III hoặc Quý IV năm 2022.

12. Nội dung khác

- Việc kiện toàn hệ thống công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC ở các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã được diễn ra thường xuyên, liên tục.

- Thường xuyên ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc thực hiện 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 trên địa bàn tỉnh.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

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 trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn trong Quý I/2022 đã triển khai đầy đủ, toàn diện các nội dung theo kế hoạch đặt ra và được các cơ quan, đơn vị quan tâm, triển khai thực hiện, đảm bảo hiệu quả, có chất lượng các nội dung theo quy định.

Việc bố trí bộ phận Một cửa hiện đại các cấp đã mang lại hiệu quả thiết thực, giúp giảm công sức, thời gian đi lại nên được sự đồng tình, ủng hộ của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tại Bộ phận Một cửa các cấp được lựa chọn, đảm bảo yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng tốt công việc được giao, có kiến thức tổng hợp về các lĩnh vực TTHC của ngành, lĩnh vực, thái độ luôn cởi mở, thân thiện, thực hiện tốt nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả TTHC đối với tổ chức, công dân; đáp ứng nhu cầu của tổ chức, công dân đến liên hệ thực hiện TTHC, góp phần vào mục tiêu cải cách hành chính, phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

2. Tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc

Bên cạnh những mặt đã đạt được, trong quá trình thực hiện công tác cải cách TTHC còn một số tồn tại, hạn chế và khó khăn của các kỳ trước chưa được khắc phục như:

- Mặc dù cán bộ, công chức bộ phận một cửa các cấp đã chủ động hướng dẫn và tuyên truyền cho người dân và doanh nghiệp sử dụng các DVCTT; tuy

nhiên do nhiều yếu tố khách quan như trình độ nhận thức, công nghệ thông tin của đại đa số người dân còn hạn chế... do đó tỷ lệ người dân, doanh nghiệp thực hiện khai thác sử dụng hệ DVCTT còn thấp.

- Việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức qua dịch vụ bưu chính công ích còn gặp nhiều khó khăn do giá dịch vụ qua bưu chính công ích quá cao so với giá dịch vụ bưu chính thông thường; đặc biệt thói quen nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp của cá nhân, tổ chức. Mặc dù đã được tuyên truyền, hướng dẫn, tuy nhiên, người dân vẫn chưa nhận thức được lợi ích của việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (người dân chỉ đơn thuần thấy rằng việc nộp hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích có phát sinh phí) nên tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua dịch vụ bưu chính công ích còn rất thấp.

- Vẫn còn xảy ra tình trạng hồ sơ thực tế được giải quyết đúng hạn nhưng cập nhật, kết thúc trên phần mềm một cửa điện tử chậm.

- Một số cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả phải kiêm nhiệm cả giải quyết công việc chuyên môn nên trong việc tham mưu cho lãnh đạo về TTHC đôi lúc hiệu quả chưa cao.

- Phần mềm một cửa điện tử của tỉnh vẫn còn bị lỗi trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, đồng thời chưa liên thông được với các cơ quan ngành dọc dẫn đến khó khăn trong quá trình xử lý công việc. Một số chức năng của phần mềm chưa đáp ứng được yêu cầu phục vụ công tác thống kê, báo cáo của đơn vị (như chưa trích xuất, in biểu mẫu thống kê trong lĩnh vực chứng thực để lưu sổ theo đúng quy định), gây khó khăn cho đơn vị sử dụng khi phải vừa nhập số liệu vào phần mềm, vừa phải ghi sổ thống kê để lưu giữ theo quy định; chưa có chức năng thống kê riêng hồ sơ được gửi từ cổng dịch vụ công quốc gia và hồ sơ được gửi từ cổng dịch vụ công của tỉnh, gây khó khăn trong công tác thống kê, báo cáo số liệu TTHC. Phần báo cáo thống kê trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (địa chỉ truy cập <http://dichvucong.backan.gov.vn/portaldvc/KenhTin/thong-ke.aspx>) chưa hoàn thiện, dẫn đến việc xuất số liệu báo cáo không chính xác.

- Phần mềm quản lý chuyên ngành của Bộ, ngành liên quan đến việc giải quyết TTHC của một số cơ quan, đơn vị chưa kết nối liên thông, tích hợp chia sẻ dữ liệu được với phần mềm một cửa điện tử của tỉnh nên khó khăn trong việc cập nhật hồ sơ, chiết xuất số liệu báo cáo cho công chức tiếp nhận tại Bộ phận một cửa.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

- Tiếp tục triển khai thực hiện các Kế hoạch liên quan đến công tác kiểm soát TTHC và cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh.

- Tổng hợp kết quả rà soát, đánh giá TTHC đảm bảo tiến độ theo kế hoạch.
- Thực hiện việc góp ý kiến và thẩm định quy định TTHC trong dự thảo văn bản QPPL do các Sở gửi đến (thực hiện khi có phát sinh).
- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.
- Kiểm soát chặt chẽ việc quy định TTHC tại các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật tại địa phương.
- Tiếp tục đẩy mạnh việc tuyên truyền, hỗ trợ người dân trong việc thực hiện khai thác thông tin, nộp hồ sơ TTHC và thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

UBND tỉnh Bắc Kạn kiến nghị và đề xuất các nội dung sau:

- Điều chỉnh giá dịch vụ Bưu chính công ích phù hợp với điều kiện kinh tế người dân vùng nông thôn. Xem xét không lấy tiêu chí hồ sơ TTHC phát sinh qua dịch vụ bưu chính công ích làm một trong những tiêu chí để đánh giá, chấm điểm chỉ số cải cách hành chính, vì việc lựa chọn tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích có phát sinh phí và do người dân quyết định, cán bộ, công chức chỉ thực hiện việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân khi có nhu cầu thực hiện. Do vậy việc áp tỷ lệ phát sinh gây khó khăn cho địa phương trong việc thực hiện.
- Các cơ quan ngành dọc và các Bộ, ngành có phần mềm tiếp nhận trực tuyến riêng cho phép kết nối trực liên thông để tạo thuận lợi trong việc giải quyết các TTHC liên thông giữa các cơ quan.

Trên đây là báo cáo 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 Quý I năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn, UBND tỉnh Bắc Kạn báo cáo Văn phòng Chính phủ theo quy định./.

Nơi nhận:

- Gửi bản điện tử:*
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP (b/c);
 - CT, PCT UBND tỉnh;
 - CVP;
 - Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
 - UBND các huyện, thành phố;
 - UBND các xã, phường, thị trấn;
 - Lưu: VT, NCPC (Văn).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đăng Bình

