

## BÁO CÁO

### Tổng kết công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 4869/KH-UBND ngày 14/12/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức Hội nghị Tổ chức Hội nghị tổng kết công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2023. UBND tỉnh Lai Châu báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP

Tính đến thời điểm báo cáo, tỉnh Lai Châu có 01 Trung tâm Phục vụ hành chính công, 115 Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa (01 tại Ban quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Ma Lù Thàng; 08 tại UBND các huyện, thành phố; 106 tại UBND các xã, phường, thị trấn).

##### 1. Về tổ chức, biên chế

###### a) Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Công chức các sở, ngành, công ty và các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa là: 35 công chức.

- Trong đó:

+ Công chức chuyên trách tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: 04 công chức (01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc và 02 công chức).

+ Có 01 Phó Giám đốc kiêm nhiệm là Trưởng phòng Kiểm soát TTHC, Văn phòng UBND tỉnh.

+ Nhân sự các sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm gồm có 30 cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (trong đó là Phó Trưởng phòng có 15 người) của 15 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, 03 cơ quan ngành dọc Trung ương đóng tại tỉnh (Công an tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh), 02 công ty Nhà nước (Công ty Cổ phần Nước sạch Lai Châu và Điện lực Lai Châu), 02 cơ quan thực hiện nhiệm vụ giám sát (Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và Thanh tra tỉnh) và Bưu điện tỉnh thực hiện nhiệm vụ Bưu chính công ích, công chức.

b) Tại Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh: 01 biên chế là viên chức biệt phái thực hiện tiếp nhận và trả kết quả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban.

c) Tại UBND cấp huyện, cấp xã: Đối với 08 Bộ phận Một cửa cấp huyện do 01 Lãnh đạo Văn phòng HĐND, UBND cấp huyện làm Trưởng bộ phận; 106 Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã phụ trách vào chỉ đạo trực tiếp. Tổng số công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã là: 548 người.

- Trong đó:

+ Tại 08 huyện, thành phố: Tổng số công chức các phòng ban chuyên môn thuộc UBND huyện, cơ quan tổ chức theo ngành dọc được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa cấp huyện là: 65 người.

+ Tại 106 xã, phường, thị trấn: 483 người.

Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp cơ bản đáp ứng yêu cầu, điều kiện thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

## **2. Trụ sở, trang thiết bị nơi làm việc**

Đến nay đã có 114/116<sup>1</sup> Bộ phận Một cửa các cấp đã triển khai thực hiện bộ nhận diện thương hiệu một cửa theo quy định. 100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đã được cấp chứng thư số phục vụ số hóa, lưu trữ điện tử hồ sơ, giấy tờ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

Trụ sở làm việc của Bộ phận Một cửa các cấp được bố trí tại các vị trí thuận tiện, quy mô diện tích phù hợp với số lượng công dân đến giao dịch, giải quyết TTHC; trang thiết bị, phương tiện làm việc được trang bị cơ bản đầy đủ, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Các cơ quan, đơn vị đã bố trí trang thiết bị cơ bản như: máy tính, máy in, máy scan, máy phô tô,... cho công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, tuy nhiên tại cấp huyện, cấp xã<sup>2</sup> đa phần máy tính có cấu hình thấp, nhiều máy scan đã bị hỏng, xuống cấp không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ công việc đề ra, nhất là trong công tác số hóa hồ sơ, thực hiện giải quyết các TTHC liên thông trên môi trường điện tử. Để thực hiện nhiệm vụ, công chức tiếp nhận xử lý hồ sơ phải sử dụng chức năng Scan trên điện thoại di động để thực hiện nhiệm vụ.

<sup>1</sup> Hiện còn Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Ban Quản lý Khu Kinh tế tỉnh chưa triển khai thực hiện Bộ Nhận diện Thương hiệu của Bộ phận Một cửa.

<sup>2</sup> Huyện Nậm Nhùn, Sìn Hồ, Tam Đường, Tân Uyên, Thành phố Lai Châu

### **3. Về chế độ chính sách**

100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động được hưởng chế độ chính sách, trang phục cho cán bộ, công chức, viên chức được đảm bảo theo Nghị quyết số 15/2020/NQ-HĐND ngày 10/7/2020 của Hội đồng nhân dân tỉnh.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

Để đảm bảo triển khai đồng bộ, hiệu quả công tác cải cách hành chính, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 09/01/2023 ban hành Kế hoạch Hoạt động kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh Lai Châu. Theo đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã ban hành Kế hoạch về hoạt động kiểm soát TTHC; Kế hoạch về việc rà soát, đánh giá TTHC; đồng thời triển khai thực hiện kịp thời các văn bản chỉ đạo của Bộ, ngành trung ương theo quy định.

Năm 2023, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh Lai Châu đã ban hành 682 văn bản, trong đó 161 Quyết định, 26 Kế hoạch và các văn bản chỉ đạo, điều hành khác về cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, đảm bảo về tiến độ, chất lượng, thời gian triển khai thực hiện; qua đó góp phần nâng cao hiệu quả việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, từng bước nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp; góp phần thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc nộp hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử, cải thiện, về môi trường đầu tư, kinh doanh nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, PCI, PAPI, SIPAS của tỉnh.

### **2. Tình hình giải quyết TTHC**

#### **2.1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

Về số lượng hồ sơ tiếp nhận: Tính từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận vào hệ thống phần mềm một cửa điện tử tỉnh 59.115 hồ sơ, tăng 15.777 hồ sơ so với năm 2022 (tiếp nhận trong kỳ 57.448 hồ sơ, kỳ trước chuyển sang 1.667 hồ sơ); trong đó tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến là 33.946/57.448 hồ sơ, đạt 59,1%, tăng 14.820 hồ sơ so với năm 2022.

Kết quả giải quyết: Đã giải quyết và trả kết quả 51.324/59.115 hồ sơ cho các tổ chức, cá nhân; trong đó trả đúng hạn và trước hạn 51.322/51.324 hồ sơ đạt 99,99% (trước hạn 27.429 hồ sơ, đạt 53,4%, đúng hạn 23.893 hồ sơ, đạt 46,6%); có 02 hồ sơ quá hạn<sup>3</sup>, giảm 16 hồ sơ quá hạn so với năm 2022. Còn 4.459 hồ sơ

<sup>3</sup> Quá hạn 02 hồ sơ: Sở Khoa học công nghệ 01, Sở Xây dựng 01.

đang trong thời gian giải quyết theo quy định (có 1.009 hồ sơ tạm dừng do chờ kết quả của các cơ quan có thẩm quyền, công dân chưa thực hiện nghĩa vụ tài chính, yêu cầu bổ sung hồ sơ...)<sup>4</sup>. Hủy 151 hồ sơ<sup>5</sup> do hồ sơ chưa đủ thông tin, hồ sơ nhập lại, công dân xin rút hồ sơ...; trả lại cho công dân 3.206 hồ sơ<sup>6</sup> do không đủ điều kiện giải quyết.

Kết quả giải quyết TTHC theo phương án tại chỗ đã tiếp nhận, giải quyết 27.749/32.038 hồ sơ, chiếm 86,6%, tăng 14.998 hồ sơ so với năm 2022. Trong đó, Sở Công thương 25.159/25.395 hồ sơ chiếm 99,1%, Sở Tài nguyên và môi trường 1.754/5.033 chiếm 34,8%, Sở Kế hoạch và đầu tư 811/978 chiếm 82,9%, Sở Y tế 25/632 chiếm 4%, Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn 01/468 chiếm 0,2%.

Số hoá hồ sơ TTHC: Thực hiện từ đầu năm 2023, đã số hóa thành phần 26.215/33.095 hồ sơ; trong đó, số hoá đầy đủ thành phần 24.827 hồ sơ, đạt 75,02%; chưa số hoá thành phần hồ sơ 6.880 hồ sơ. Số hoá kết quả giải quyết TTHC 5.987/30.221 hồ sơ, đạt 19,81%; chưa số hoá kết quả 24.234 hồ sơ.

Đối với lĩnh vực Thuế: Thuế thực hiện tốt việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân người nộp thuế về hóa đơn điện tử, quyết toán thuế thu nhập cá nhân, thuế thu nhập doanh nghiệp, hỗ trợ khai thuế, nộp thuế điện tử; đã hỗ trợ 561 lượt cho tổ chức, cá nhân người nộp thuế, tăng 459 lượt so với năm 2022. Tiếp nhận và phối hợp giải quyết 1.969 hồ sơ, tăng 246 so với năm 2022, chủ yếu là tờ khai lệ phí trước bạ, tờ khai thuế TNCN từ các giao dịch liên quan đến quyền sử dụng đất (trong đó 1.044 Tờ khai lệ phí trước bạ, 925 Tờ khai thuế TNCN); hướng dẫn 163 lượt người khai cấp mã thuế cá nhân và thay đổi thông tin cá nhân từ chứng minh thư nhân dân sang căn cước công dân.

Lĩnh vực Công an tỉnh: Thực hiện hướng dẫn và tiếp nhận 4.216 hồ sơ; trong đó cấp CCCD 3.190 hồ sơ, cấp 1.026 tài khoản định danh điện tử mức độ 2 cho công dân.

Về thực hiện công tác giám sát; quản lý công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm: Bộ phận Giám sát (công chức của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và Thanh tra tỉnh) thực hiện chặt chẽ quá trình giám sát, theo dõi

<sup>4</sup> Tạm dừng 1.009 hồ sơ gồm: Sở Khoa học và Công nghệ 5; Sở Xây dựng 14; Sở Kế hoạch và Đầu tư 7; Sở Tư pháp 11; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội 1; Sở Công thương 1; Sở Giáo dục và Đào tạo 2; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 1; Sở Nội vụ 224; Sở Tài nguyên và Môi trường 71; Sở Y tế 1; Công an tỉnh 671.

<sup>5</sup> Hủy 151 hồ sơ: Sở Xây dựng 14; Sở Kế hoạch và Đầu tư 5; Sở Tư pháp 10; Sở Công thương 3; Sở Giáo dục và Đào tạo 2; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 1; Sở Thông tin và Truyền thông 1; Sở Nội vụ 18; Bảo hiểm xã hội tỉnh 2; Công an tỉnh 3.

<sup>6</sup> Trả lại cho công dân 3.206 hồ sơ: Sở Khoa học và Công nghệ 7; Sở Xây dựng 52; Sở Kế hoạch và Đầu tư 50; Sở Tư pháp 31; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội 8; Sở Công thương 58; Sở Giao thông vận tải 72; Sở Giáo dục và Đào tạo 17; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 35; Sở Thông tin và Truyền thông 2; Sở Nội vụ 2419; Sở Tài nguyên và Môi trường 419; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch 12; Sở Y tế 10; Bảo hiểm xã hội tỉnh 12; Công an tỉnh 2.

(trực tiếp và qua hệ thống camera) đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong việc chấp hành nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm, ý thức, thái độ phục vụ nhân dân; kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh trường hợp vi phạm, góp phần ngăn ngừa không để xảy ra những nhiễu, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

## **2.2. Tại tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã**

### **Về tình hình, tiếp nhận TTHC:**

Tại Bộ phận một cửa cấp huyện: Tổng tiếp nhận hồ sơ TTHC tổng là 7.989 hồ sơ; hồ sơ đã giải quyết là 7.659, chiếm 95,87% (trong đó: trước và đúng hạn là 7.565 hồ sơ, chiếm 94,7%; quá hạn là 94 hồ sơ<sup>7</sup>, chiếm 1,17%<sup>8</sup>); hồ sơ đang giải quyết là 330 hồ sơ, chiếm 4,13% (trong đó: trong hạn là 313 hồ sơ, quá hạn là 17 hồ sơ). Tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến là 3.982/7.989 hồ sơ, chiếm 49,84%.

Tại Bộ phận một cửa cấp xã: Tổng tiếp nhận hồ sơ TTHC tổng là 52.993 hồ sơ; hồ sơ đã giải quyết là 52.497, chiếm 99,06% (trong đó: trước và đúng hạn là 52.196 hồ sơ, chiếm 98,5%; quá hạn là 301 hồ sơ<sup>9</sup>, chiếm 0,5%); hồ sơ đang giải quyết là 496 hồ sơ, chiếm 0,93% (trong đó trong hạn là 486 hồ sơ, quá hạn là 10 hồ sơ). Tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến là 40.067/52.993 hồ sơ, chiếm 75,6%.

Về Số hoá hồ sơ TTHC tại cấp huyện, cấp xã: 38.759/56.589 hồ sơ; trong đó, số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ 36.708 hồ sơ, đạt 65%; chưa số hóa thành phần hồ sơ 17.830. Số hóa kết quả giải quyết TTHC 18.376/56.450, đạt 32,55%; chưa số hóa kết quả 38.074

Việc thực hiện hiện chứng thực bản sao điện tử: Triển khai dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đến 100% cấp xã trên địa bàn tỉnh (chỉ tiêu giao đến 35%), đã tiếp nhận và giải quyết 34.138 hồ sơ. Triển khai thực hiện thí điểm triển khai Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ Thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đến 08 Phòng Tư pháp cấp huyện và 106 UBND cấp xã; tổ chức 01 lớp tập huấn nghiệp vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính cho Lãnh đạo, công chức Phòng Tư pháp và UBND cấp xã.

## **3. Việc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến**

Việc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trong giải quyết TTHC, được tỉnh triển khai đồng bộ, hiệu quả lũy kế từ 01/01/2023 đến 20/10/2023: 100% các cơ quan,

<sup>7</sup> Lĩnh vực hộ tịch 16 hồ sơ, thẻ bảo hiểm 02 hồ sơ, chứng thực 08 hồ sơ, đất đai 18 hồ sơ, giáo dục tiểu học 15 hồ sơ; thành lập hoạt động doanh nghiệp 16...

<sup>8</sup> UBND Huyện Tam Đường quá hạn 39 hồ sơ; UBND huyện Mường Tè quá hạn 22 hồ sơ; UBND huyện Nậm Nhùn quá hạn 33 hồ sơ; UBND huyện Phong Thổ quá hạn 31 hồ sơ; UBND huyện Sìn Hồ quá hạn 24 hồ sơ; UBND huyện Than Uyên quá hạn 28 hồ sơ; UBND thành phố Lai Châu quá hạn 41 hồ sơ; UBND huyện Tân Uyên quá hạn 89 hồ sơ.

<sup>9</sup> Lĩnh vực hộ tịch 92 hồ sơ, bảo trợ xã hội 65 hồ sơ, chứng thực 128 hồ sơ, người có công 16 hồ sơ...

đơn vị, địa phương đã mở tài khoản (119 tài khoản) phục vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác trong giải quyết TTHC. Kết quả từ 15/12/2022 đến 14/12/2023 có 28.740 giao dịch và thực hiện thanh toán phí, lệ phí thành công với số tiền là 1.657.797.038 đồng giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC (cấp tỉnh: 1517 hồ sơ, tổng tiền: 842.303.698 đồng; Cấp huyện: 3.896 hồ sơ, tổng tiền: 410.302.340 đồng; cấp xã: 23.327 hồ sơ, tổng tiền: 354.616.000 đồng) góp phần nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến, đạt 33,45% (vượt chỉ tiêu được giao tại Nghị quyết 01/NQ-CP, giao tối thiểu 30%).

#### **4. Việc công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC**

Để đảm bảo thực hiện đầy đủ, chính xác, đồng bộ, thống nhất, minh bạch và kịp thời các quy định TTHC, tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và nhân dân kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC. Trong năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh Lai Châu đã ban hành các Quyết định công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC. Kết quả:

- Tổng số Quyết định công bố và TTHC thuộc thẩm quyền công bố của địa phương (TTHC đặc thù) trong năm 2023: 0 Quyết định; 0 TTHC.

- Tổng số Quyết định công bố Danh mục TTHC/Danh mục TTHC đã được ban hành trong năm 2023: 99 Quyết định; 660 Danh mục TTHC, trong đó: 67 Danh mục TTHC ban hành mới; 492 Danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung, thay thế; 101 Danh mục TTHC bị bãi bỏ.

Toàn bộ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đã được các cơ quan, đơn vị, địa phương trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh thực hiện niêm yết tại Bộ phận một cửa các cấp đảm bảo theo quy định.

#### **5. Tình hình tiếp nhận phản, ánh kiến nghị**

Công tác tiếp nhận, xử lý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện đúng theo quy định. Từ đầu năm đến nay, đã tiếp nhận, xử lý 09 phản ánh kiến nghị của công dân, trong đó: 03 phản ánh, kiến nghị của công dân qua đường dây nóng và 06 phản ánh, kiến nghị của công dân qua Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ <https://pakn.dichvucong.gov.vn>. Trên cơ sở nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân, UBND tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan,

đơn vị có thẩm quyền giải quyết<sup>10</sup> kịp thời, đúng quy trình, trình tự theo quy định. Không có phản ánh kiến nghị tồn đọng chưa giải quyết.

## **6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Văn bản số 6053/VPCP-KSTT ngày 08/08/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Đối với chứng thực bản sao điện tử:

+ Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia: Trong kỳ báo cáo, việc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia được UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn quan tâm thực hiện.

+ Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh: Để tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ dịch vụ Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính (như cho phép thanh toán trực tuyến; truy cập, thực hiện tập trung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; cấp song song cả bản bản sao điện tử và bản sao truyền thống,...), đồng thời nhằm đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh Lai Châu, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 3870/UBND-KSTT ngày 9/10/2023 về việc thí điểm triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu tại các huyện: Mường Tè, Than Uyên và UBND thành phố Lai Châu. Ngày 13/12/2023, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Công văn số 4850/UBND-KSTT về việc triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu, theo đó UBND tỉnh Lai Châu chính thức đưa Hệ thống chứng thực điện tử vào khai thác, sử dụng từ ngày 15/12/2023.

- Đối với việc tin học hóa quy trình giải quyết thủ tục: Trong năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 60 Quyết định phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền và thực hiện tin học hóa 1.144 quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Tích hợp Dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia: Thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 của Văn phòng Chính phủ

---

<sup>10</sup> Các phản ánh, kiến nghị gồm của: UBND huyện Phong Thổ 01 PAKN; UBND huyện Nậm Nhùn 03 PAKN; UBND huyện Tam Đường 01 PAKN; Sở Kế hoạch và Đầu tư 01 PAKN; Sở Tài nguyên và Môi trường 02 PAKN; Sở Giao thông vận tải 01 PAKN.

quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 1360/KH-UBND ngày 14/04/2023 rà soát, đánh giá và cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu. Qua đó các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thành phố đã chủ động rà soát và đề xuất các TTHC đủ điều kiện để tích hợp lên Cổng dịch vụ công Quốc gia với tổng 33 Dịch vụ công trực tuyến một phần, 07 Dịch vụ công trực tuyến toàn trình với tổng số hồ sơ phát sinh là: 9.620 hồ sơ.

### **7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC**

Nhằm tăng cường công tác truyền thông về kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 69/KH-UBND ngày 09/01/2023 tuyên truyền công tác cải cách hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu năm 2023. Trên cơ sở đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã ban hành Kế hoạch tuyên truyền, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

Công tác tuyên truyền được thực hiện phong phú trên các phương tiện thông tin đại chúng: Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh (Xây dựng và phát 13 chuyên mục truyền hình “Phổ biến chính sách pháp luật - Cải cách hành chính Nhà nước” và 7 phóng sự chuyên đề tuyên truyền về cải cách hành chính; phát sóng hơn 200 tin, bài, phóng sự có nội dung cải cách hành chính phát trong các chương trình thời sự), Báo Lai Châu (Sáng tác, biên tập, đăng tải được 135 tin, bài, ảnh trên báo in và báo điện tử), Cổng Thông tin điện tử tỉnh (Đăng tải, tuyên truyền được 496 tin, bài ảnh, văn bản chỉ đạo điều hành về công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu), Trang thông tin cải cách hành chính tỉnh (Trên 15 tin, bài, ảnh), thông qua các lớp bồi dưỡng cải cách hành chính, văn hóa công vụ công chức. UBND tỉnh đã tổ chức Hội nghị phân tích các chỉ số PCI, PAPI, PAR INDEX tỉnh và công bố Chỉ số DDCI, chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố; Tổ chức Hội thi tìm hiểu cải cách hành chính tỉnh Lai Châu năm 2023 (Bằng hình thức sân khấu hóa). Đồng thời, UBND tỉnh đã tổ chức Hội nghị gặp gỡ doanh nghiệp năm 2023 vừa để tuyên truyền kết quả, nỗ lực cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của tỉnh và cũng là để trao đổi tháo gỡ những vướng mắc mà các doanh nghiệp đang gặp phải, tạo điều kiện thuận lợi nhất để các doanh nghiệp đầu tư, hoạt động tại tỉnh với hơn 300 đại biểu.

### **8. Về đào tạo, tập huấn**

Trong năm, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu tổ chức 16 Hội nghị (cả trực tuyến và trực tiếp); tham mưu phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ tổ chức 02 lớp tập huấn cho gần 1.000 học viên; tổ chức 01 lớp tập huấn chứng thực điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cho hơn 50 học viên;



phối hợp với Huyện Than Uyên, Huyện Phong Thổ, Huyện Tam Đường tổ chức 04 lớp tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC cho hơn 250 học viên.

### **9. Kết quả thực hiện Bộ Chỉ số theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ**

Đến nay, tỉnh Lai Châu đạt 75,41 điểm, đạt loại khá, xếp thứ 18/63 tỉnh, thành phố (Số liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia ngày 25/12/2023).

Trong đó có một số chỉ tiêu đạt và điểm số cao như: Công khai minh bạch đạt 17,3/18 điểm; tiến độ giải quyết đạt 18,8/20 điểm; mức độ hài lòng đạt 18/18 điểm; thanh toán trực tuyến đạt 6/10 điểm, đạt 33,45% (vượt chỉ tiêu được giao tại Nghị quyết 01/NQ-CP, giao tối thiểu 30%).

Các chỉ tiêu đạt thấp gồm: Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 5,7/12 điểm; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tỷ lệ toàn tỉnh mới đạt 43,5%; tỷ lệ khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt thấp, toàn tỉnh đạt 0,13%.

Về thanh toán trực tuyến thấp như: Sở Tài nguyên và Môi trường có 02/3.389 hồ sơ phát sinh thanh toán trực tuyến trên Cổng Quốc gia, đạt 0,06%; Sở Giao thông vận tải<sup>11</sup> có 359/5.469 hồ sơ phát sinh thanh toán trực tuyến trên Cổng Quốc gia, đạt 6,56%.

*(Chi tiết có các Phụ biểu đính kèm)*

## **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

Công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao, thường xuyên của cấp ủy các cấp, chính quyền các cơ quan, đơn vị, địa phương, giúp nâng cao nhận thức, trách nhiệm và tác động tích cực đến việc thực hiện, góp phần từng bước nâng cao hiệu quả trong công tác giải quyết TTHC. Đã có sự đổi mới về chỉ đạo, điều hành, phương thức tổ chức hoạt động của các cơ quan, đơn vị, trên cơ sở khai thác hiệu quả các ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông, tạo chuyển biến tích cực trong nhận thức, hành động của cơ quan hành chính các cấp.

Bộ phận Một cửa các cấp sau khi được thành lập và kiện toàn, đã đi vào ổn định, phát huy tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, hoạt động hiệu quả trong công tác đầu mối tiếp nhận hồ sơ, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC, được các tổ chức, cá nhân đánh giá cao về chất lượng phục vụ trong giải quyết TTHC. Tỷ lệ

<sup>11</sup> Do Sở đang thực hiện trên 02 Hệ thống thông tin khác nhau của Cổng Dịch vụ công của Bộ và của tỉnh. Tuy nhiên, Sở chưa triển khai thực hiện Công văn số 429/TTCNTT-PM ngày 15/7/2022 và Công văn số 610/TTCNTT-PM ngày 07/10/2022 của Trung tâm Công nghệ thông tin - Bộ Giao thông vận tải; và đề xuất kết nối các cơ sở Dữ liệu của Bộ Giao thông vận tải với Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

trả trước và đúng hạn đạt 99,51%; mức độ hài lòng đạt 100%<sup>12</sup>; thanh toán trực tuyến đạt 33,45% (vượt chỉ tiêu được giao tại Nghị quyết 01/NQ-CP, giao tối thiểu 30%).

Các TTHC được công khai, minh bạch dịch vụ hỗ trợ trong giải quyết TTHC được cung cấp đầy đủ, kịp thời tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân và công chức, viên chức tham gia quá trình giải quyết TTHC; số hồ sơ được giải quyết, trả kết quả trước và đúng hạn đạt cao, được tổ chức, cá nhân đánh giá sự hài lòng cao, giảm thời gian giải quyết các TTHC; thực hiện tốt phương án “5 tại chỗ”, triển khai dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đến 100% cấp xã trên địa bàn tỉnh (chỉ tiêu giao đến 35%)... góp phần giảm chi phí và thời gian đi lại, chờ đợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

Công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị cử ra làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp đa số có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm công tác, có ý thức trách nhiệm cao trong công việc, có tác phong, lễ lối làm việc nghiêm túc và hướng đến mục tiêu lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo kết quả thực hiện nhiệm vụ; không có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện các TTHC.

## **2. Một số tồn tại, hạn chế**

Giải quyết TTHC vẫn còn tình trạng trả hồ sơ quá hạn, việc xin lỗi tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC đôi khi chưa kịp thời; tạm dừng hồ sơ chưa có văn bản nêu rõ lý do; việc hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ TTHC chưa được đầy đủ, dẫn đến công dân phải đi lại nhiều lần (qua phản ánh, kiến nghị); số lượng hồ sơ phát sinh trực tuyến còn thấp; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn thấp; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt chỉ tiêu giao theo Nghị quyết 01/NQ-CP, tuy nhiên chưa có sự bền vững.

Trách nhiệm của người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, cải cách, thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công chưa cao; chưa quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành; việc bố trí kinh phí đầu tư trang thiết bị cho Bộ phận Một cửa chưa được quan tâm, nhất là cấp xã.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa ở một số cơ quan, địa phương còn thiếu, chưa đồng bộ, việc bố trí phòng làm việc có nơi chưa đảm bảo.

Trình độ, năng lực chuyên môn và thái độ, tinh thần phục vụ của công chức tại Bộ phận Một cửa các cấp không đồng đều, ở một số nơi vẫn còn bố trí cán bộ, công chức chưa đáp ứng yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ.

---

<sup>12</sup> Số liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia ngày 25/12/2023

Một số bản chưa có điện lưới quốc gia, không có sóng điện thoại, việc sử dụng thiết bị Smartphone còn ít; khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của người dân chưa đồng đều, còn nhiều hạn chế, đã ảnh hưởng đến kết quả thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; nhiều người dân chưa có tài khoản ngân hàng hoặc có tài khoản ngân hàng nhưng chưa có nhu cầu thanh toán trực tuyến việc trả phí, lệ phí, nộp phạt, nộp thuế trước bạ và các nghĩa vụ tài chính khác qua Cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

### **3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế**

Một số nơi chưa quyết liệt, thiếu sáng tạo và chậm đổi mới trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện công tác giải quyết TTHC, chưa bám sát thực tiễn để kịp thời giải quyết các vấn đề cấp bách đặt ra.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng đều, do thiếu kỹ năng, thiếu thiết bị thông tin để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức và thanh toán trực tuyến còn thấp.

Hạ tầng công nghệ thông tin còn thiếu đồng bộ, nhu cầu đầu tư lớn trong khi ngân sách tỉnh hạn hẹp... Đời sống kinh tế, xã hội của đồng bào các dân tộc vùng sâu, vùng xa trên địa bàn tỉnh còn nhiều khó khăn.

Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích chưa được người dân thực hiện nhiều, do giá thành dịch cao hơn so với hình thức gửi khác, trong khi chất lượng của hai loại chuyển phát như nhau.

Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức một số nơi còn hạn chế, chưa đồng đều và chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới; việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương trong thực thi công vụ của một số cán bộ, công chức, viên chức còn hạn chế làm ảnh hưởng đến chất lượng công tác chuyên môn, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; tính chủ động trong công việc chưa cao; lề lối, tác phong làm việc chậm đổi mới.

## **IV. CÁC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NĂM 2024**

Nhằm phát huy những kết quả đã đạt được, kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong năm 2023. Năm 2024, các cấp, các ngành, địa phương cần tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tiếp tục triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ theo tinh thần Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030; Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 20/5/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày

20/9/2021 của UBND tỉnh về chương trình CCHC tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030 và các văn bản chỉ đạo hướng dẫn của Trung ương, của tỉnh.

2. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Căn cứ kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức.

3. Tăng cường đổi mới, sáng tạo trong chỉ đạo điều hành cải cách hành chính nói chung, cải cách TTHC nói riêng, gắn với việc nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong công tác giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công.

4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực thi nhiệm vụ; Tăng cường công khai, minh bạch, 100% hồ sơ TTHC của sở, ngành, địa phương phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và phải đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện (bao gồm cả các cơ quan, đơn vị đặc thù và yêu cầu quản lý theo ngành, lĩnh vực không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP). Tiếp tục rà soát, hoàn thành việc kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ giữa các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử do các Bộ, ngành triển khai tại địa phương với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định, tránh tình trạng cán bộ, công chức phải thực hiện trên nhiều hệ thống, gây lãng phí thời gian, chi phí, nguồn lực, giảm năng suất lao động.

5. Quan tâm, bố trí kinh phí, đầu tư, nâng cấp trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa các cấp; bố trí kinh phí thực hiện kết nối các cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành và các cơ sở dữ liệu khác với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; đảm bảo kinh phí hỗ trợ cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định.

6. Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông.

7. Tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; có cơ chế chính, sách phù hợp, bảo đảm bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí hàng năm cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

8. Tập trung, đẩy mạnh việc thực hiện các dịch vụ công trực, tạo thuận lợi nhất cho người dân và doanh nghiệp trong thực hiện các TTHC; Ưu tiên tích hợp

các dịch vụ công thiết yếu theo danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 và Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/04/2022. Tập trung rà soát, đánh giá và tái cấu trúc toàn bộ quy trình nghiệp vụ các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp, 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, 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.

9. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp tục nghiên cứu, tham mưu trình cấp có thẩm quyền quy định miễn giảm Phí trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử giai đoạn từ nay đến năm 2025 để khuyến khích người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến (Hiện nay, tỉnh mới ban hành chính sách miễn giảm Lệ phí trong thực hiện TTHC tại Nghị quyết số 22/2023/NQ-HĐND ngày 13/7/2023).

10. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Lai Châu, các tổ chức đoàn thể tỉnh phối hợp tuyên truyền, vận động, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến./.

***Nơi nhận:***

- Văn phòng Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (báo cáo);
- TT UBMT Tổ Quốc Việt Nam tỉnh;
- Các tổ chức đoàn thể tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành, đoàn thể tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Thành ủy, Huyện ủy (chỉ đạo);
- UBND các huyện, thành phố;
- V: V2, V4, C, HCC, CB, HC;
- Lưu: VT, KS.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Lương**