

Số: /TB-UBND

Lai Châu, ngày tháng 12 năm 2023

THÔNG BÁO

Kết luận của Đồng chí Lê Văn Lương - Phó Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch UBND tỉnh tại Hội nghị 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

Ngày 28 tháng 12 năm 2023, Ủy ban nhân dân tỉnh 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. Dự Hội nghị tại điểm cầu tỉnh, có các đồng chí thành viên Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh Lai Châu; đại diện lãnh đạo Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh; đại diện lãnh đạo Công ty Điện lực Lai Châu, Công ty Cổ phần Nước sạch Lai Châu, Bưu điện tỉnh, Viễn thông Lai Châu; Lãnh đạo UBND các huyện, thành phố và các xã, phường, thị trấn dự tại điểm cầu cấp huyện, cấp xã.

Sau khi nghe lãnh đạo các sở, ngành báo cáo nội dung tại Hội nghị và ý kiến tham luận, tham gia của các đại biểu, Đồng chí Lê Văn Lương - Phó Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch UBND tỉnh kết luận như sau:

I. Kết quả đạt được

Công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC 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.

Tỉnh đã 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, 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 và nhiều văn bản chỉ đạo điều hành khác về cải cách hành chính, cải cách TTHC, 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.

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 trả trước và đúng hạn đạt 99,51%; mức độ hài lòng đạt 100%¹; thanh toán trực tuyến đạt 33,45% (vượt chỉ tiêu được giao tại Nghị quyết 01/NQ-CP, giao tối thiểu 30%).

100% TTHC được công bố, công khai đúng thời gian quy định; các 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; 100% phản ánh, kiến nghị thực hiện đảm bảo tiến độ, thời gian theo quy định; 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 cơ bản 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, tích cực trong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, hướng đến mục tiêu lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo kết quả thực hiện nhiệm vụ.

II. Hạn chế và nguyên nhân

1. 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; số lượng hồ sơ phát sinh trực tuyến còn thấp (đạt 41,44%); tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn thấp (tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 35,74%; tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 34,08%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt 0,13%); tỷ lệ thanh toán trực tuyến vượt chỉ tiêu giao theo Nghị quyết 01/NQ-CP, tuy nhiên chưa có sự bền vững.

¹ Số liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia ngày 25/12/2023

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; việc bố trí kinh phí đầu tư trang thiết bị cho Bộ phận Một cửa chưa được quan tâm đúng mức, nhất là cấp xã.

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; một số cơ quan, đơn vị thường xuyên lấy người tại Bộ phận Một cửa về làm việc chuyên môn đã ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa các cấp.

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 và các nghĩa vụ tài chính khác qua Cổng dịch vụ công Quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

2. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

Người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quan tâm, quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành, 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 khó khăn 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. Việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ tại một số nơi chưa được quan tâm đúng mức; 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.

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.

II. Các nhiệm vụ trọng tâm cần triển khai thực hiện trong thời gian tới

1. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về nâng

cao chất lượng phục vụ thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công. Lấy kết quả cải cách TTHC làm thước đo năng lực lãnh đạo, điều hành của người đứng đầu, chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Định kỳ hàng tháng công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ; căn cứ kết quả đánh giá của Bộ chỉ số 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. Tập trung rà soát, đề xuất các cấp có thẩm quyền bãi bỏ TTHC, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ, nhất là của người dân, doanh nghiệp tại các văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là pháp luật chuyên ngành. Tăng cường phân cấp, ủy quyền đi đôi với phân bổ nguồn lực, nâng cao năng lực thực thi công vụ các cấp, tăng cường giám sát kiểm tra, đôn đốc trong giải quyết TTHC để giảm tầng nấc trung gian và nhanh chóng, kịp thời chấm dứt tình trạng kéo dài thời gian giải quyết qua nhiều cơ quan, đơn vị. Theo dõi sát, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp.

4. Tổ chức rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm. Kiên quyết chưa đưa vào xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông chưa có phương án cấu trúc lại, đơn giản hóa quy trình hoặc không phát sinh hồ sơ trong ba năm gần nhất.

5. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị; thực hiện thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

6. Thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định

số 107/2021/NĐ-CP, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; 100% Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính. Khẩn trương hoàn thành các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo đúng tiến độ, đồng thời kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

7. Tăng cường 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. Thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp; chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng, dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

8. Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa theo thẩm quyền; 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.

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

10. Thực hiện có chất lượng, hiệu quả việc công bố, công khai, minh bạch quy trình giải quyết công việc, TTHC, gắn với trách nhiệm giải trình của các cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện TTHC và của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh triển khai các dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; kết hợp chặt chẽ việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp chuyển đổi số với thực hiện cải cách TTHC, đặc biệt là giải quyết TTHC trực tuyến.

11. Trong giai đoạn tới, các cấp, các ngành cần tập trung các nguồn lực, triển khai thực hiện quyết liệt và có hiệu quả Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; 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 tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 và các văn bản chỉ đạo điều hành khác; trong đó tập trung triển khai các

giải pháp kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu dùng chung để người dân và doanh nghiệp không phải đi lại nhiều lần, giảm chi phí; huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và cộng đồng trong việc phổ biến, hướng dẫn, sử dụng dịch vụ công trực tuyến gắn với giao chỉ tiêu về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ phát sinh hồ sơ và tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thanh toán trực tuyến trong giải quyết TTHC... đến từng sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

12. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã xác định rõ nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương mình; phân công nhiệm vụ rõ ràng, hợp lý, đồng thời huy động sự tham gia phối hợp của các cơ quan, đơn vị liên quan; tiếp tục tổ chức các hoạt động xuống cơ sở giúp người dân kỹ năng thực hiện dịch vụ công, chuyển đổi số; tiếp nhận và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, kịp thời và chính xác trong giải quyết TTHC; kịp thời đề nghị cấp mới hoặc thu hồi chứng thư số khi có thay đổi nhân sự tại Bộ phận Một cửa các cấp.

13. Giao các Sở, ban, ngành tỉnh khẩn trương xây dựng, hoàn thành các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo đúng tiến độ; chủ động triển khai thực hiện việc kết nối, chia sẻ giữa các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu theo chỉ đạo của Bộ chuyên ngành.

14. Giao Sở Giao thông vận tải khẩn trương phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Công văn số 429/TTCNTT-PM ngày 15/7/2022 của Bộ Giao thông vận tải và Công văn số 610/TTCNTT-PM ngày 07/10/2022 của Trung tâm Công nghệ thông tin - Bộ Giao thông vận tải. Khẩn trương rà soát nhu cầu kết nối, khai thác dữ liệu Hệ thống dịch vụ công trực tuyến vận tải đường bộ, đề xuất phương án kết nối.

15. Giao Sở Tài chính nghiên cứu, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh cân đối, bố trí nguồn kinh phí triển khai thực hiện việc xây dựng, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu; kinh phí đầu tư mua sắm trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa các cấp đảm bảo theo quy định.

16. Giao Sở Thông tin và Truyền thông tập trung nghiên cứu, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện rà soát, đề xuất các giải pháp, kinh phí để thực hiện việc nâng cấp, hoàn thiện, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành phục vụ việc giải quyết TTHC bảo đảm đáp ứng yêu cầu về tính năng, kỹ thuật, phù hợp với quy định, đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

17. 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.

Chủ tịch UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh; UBND các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy (B/c);
- TT. HĐND tỉnh (B/c);
- TT MTTQ VN tỉnh;
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn;
- Các Huyện ủy, Thành ủy (chỉ đạo);
- UBND các huyện, thành phố;
- V: V1, V4, C, CB, HCC, HC;
- Lưu: VT, KS.

**TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Thị Hồng Tuyền