

BÁO CÁO

Tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết Thủ tục hành chính

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Lạng Sơn.

Thực hiện Công văn số 4312/VP-TTPVHCC ngày 31/8/2023 của Văn phòng UBND tỉnh Lạng Sơn về việc báo cáo đánh giá tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính. Ủy ban nhân dân huyện Chi Lăng báo cáo tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Thực hiện Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Đề án cải cách thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2021 - 2025 và định hướng đến năm 2030, Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn, Kế hoạch và các Văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh;

Ủy ban nhân dân huyện đã giao cho Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu, ban hành các văn bản chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, UBND các xã, thị trấn tổ chức thực hiện tốt nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống cổng dịch vụ công của tỉnh; đồng thời triển khai các giải pháp hỗ trợ người dân và doanh nghiệp nộp hồ sơ TTHC trực tuyến qua Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Hàng năm phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện tiến hành kiểm tra đôn đốc và hướng dẫn một số nội dung nhằm nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính và nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thị trấn

Thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống Một cửa điện tử; hạn chế và dần bãi bỏ việc ghi chép các mẫu phiếu, sổ sách tiếp nhận, chuyển hồ sơ thủ tục hành chính bằng cách thức thủ công tại cấp xã.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa

Thực hiện Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 4/10/2020 và Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh Lạng Sơn về triển khai, thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; Công văn số 1610/UBND-TTPVHCC, ngày 15 tháng 11 năm 2021 của UBND tỉnh Lạng Sơn về thực hiện số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. UBND huyện Chi Lăng đã ban hành Kế hoạch số 269/KH-UBND ngày 24/12/2020 về số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Chi Lăng đến năm 2025; Công văn số 2125/UBND-VP ngày 16/11/2021 về thực hiện số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Công văn số 2050/UBND-VP ngày 07/10/2022 về đơn đốc thực hiện số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Phối hợp với Sở thông tin và truyền thông tổ chức hội nghị tập huấn, hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực lên Kho dữ liệu số hóa. Kết quả như sau:

Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính còn hiệu lực được cập nhật lên kho số hóa là 18.087 hồ sơ; tổng số văn bản là 17.543 văn bản. Số liệu thống kê tại địa chỉ <http://hosotthc.langson.gov.vn>

Tổng số hồ sơ tiếp nhận trên cổng dịch vụ công Lạng Sơn (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn) là 13.795 hồ sơ trong đó tiếp nhận trực tuyến 13.421 hồ sơ. Số liệu thống kê tại địa chỉ <http://https://dichvucong.langson.gov.vn/>

2. Kết quả thực hiện đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của bộ phận một cửa

Thực hiện nội dung đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của bộ phận một cửa Ủy ban nhân dân huyện đã giao Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận một cửa hướng dẫn tuyên truyền người dân đăng ký tài khoản trên cổng dịch vụ công của tỉnh (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Lạng Sơn). Hàng năm tiến hành rà soát các TTHC để kiến nghị đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC theo kế hoạch của cấp trên đề ra.

Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

Tăng cường công chức công nghệ thông tin làm việc tại bộ phận một cửa hỗ trợ công chức và người dân đến thực hiện thủ tục hành chính giảm thời gian

chờ đợi của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa xuống trung bình còn tối đa 10 đến 15 phút/01 lần đến giao dịch.

Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Một cửa) cấp huyện, xã thị trấn thành lập tổ hoạt động công nghệ số, tuyên truyền hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản trên cổng dịch vụ công của tỉnh.

Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đến thời điểm hiện khi đến giải quyết thủ tục hành chính.

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND, ngày 05/01/2023 của UBND tỉnh Lạng Sơn về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (kiểm soát TTHC), cải cách thủ tục hành chính (cải cách TTHC), triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2023; Văn bản hướng dẫn của cấp trên về triển khai Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa của cấp huyện, cấp xã; Ủy ban nhân dân huyện Chi Lăng đã ban hành văn bản số 260/UBND-VP, ngày 10/02/2023 về việc sử dụng bộ nhận diện lô gô thương hiệu Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Đến nay Bộ phận Một cửa cấp huyện và 20/20 đơn vị đã hoàn thành Bộ nhận diện thương hiệu tại Bộ phận Một cửa.

UBND huyện phối hợp với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ như viettel, VNPT trên địa bàn huyện hướng dẫn, tuyên truyền người dân và doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, cung cấp chữ ký số cho công dân doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa cấp huyện, xã thị trấn trên địa bàn huyện.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về hiệu quả công tác kiểm soát TTHC

Công tác kiểm soát TTHC đã đem lại hiệu lực, hiệu quả hoạt động quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày được nâng cao thông qua việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, với các thủ tục hành chính được cải cách theo hướng gọn, đơn giản, đồng thời kết hợp với thái độ phục vụ, ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ của công chức đã tạo điều kiện thuận lợi, thông thoáng cho các cá nhân, tổ chức đến liên hệ làm việc, đem đến sự hài lòng cho người dân, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

Việc triển khai áp dụng thực hiện cơ chế “một cửa, một cửa liên thông”, thực hiện tiếp nhận hồ sơ của các tổ chức, cá nhân qua hệ thống phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích đã tạo điều kiện thực hiện tốt công tác tiếp nhận giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân nói riêng và công tác kiểm soát TTHC nói chung. Do đó việc giải quyết TTHC đã được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả, công khai minh bạch.

2. Những khó khăn, vướng mắc, hạn chế

2.1. Khó Khăn vướng mắc trong thực hiện số hóa

- Số lượng hồ sơ lưu trữ lớn, việc số hóa cần nhân lực và thời gian. Tuy nhiên công chức thực hiện số hóa là đều là công chức kiêm nhiệm vừa tiếp nhận, hồ sơ và kiêm thêm công tác chuyên môn.

- Hệ thống phần mềm <http://hosothc.langson.gov.vn> thường xuyên bị lỗi làm gián đoạn công tác số hóa hồ sơ. Nhiều bước thực hiện, phải nhập lại thông tin đã cập nhật trên Hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh, tốc độ xử lý chậm (có thể mất đến 20-30 phút để thực hiện lưu kho thành công 1 hồ sơ), công chức các đơn vị thường xuyên phải thực hiện số hoá ngoài giờ;

- Việc đồng bộ hồ sơ từ cổng dịch vụ công (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn) còn gặp nhiều khó khăn nhất là cấp xã, do đó chưa thể tận dụng hết các bản scan hồ sơ đã đưa lên hệ thống. Việc đồng bộ từ Hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh sang kho vẫn cần công chức các đơn vị thao tác lưu kho số hoá thủ công; tốc độ số hoá chậm, thường xuyên phát sinh lỗi, ảnh hưởng lớn đến tiến độ số hoá của các đơn vị. Khi đồng bộ hồ sơ từ Hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh khó có thể phân biệt được những hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC có hiệu lực trong thời gian ngắn.

2.1. Khó Khăn vướng mắc trong thực hiện DVCTT

Các tổ chức, người dân đã bước đầu làm quen với việc nộp hồ sơ trực tuyến (phát sinh nhiều ở lĩnh vực chứng thực, thi đua khen thưởng, đăng ký kinh doanh, hộ tịch...), tuy nhiên hồ sơ dịch vụ công trực tuyến với đối tượng là công dân hiện chủ yếu do công chức bộ phận Một cửa các cấp thực hiện giúp.

Quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính còn một số điểm chưa thực sự hợp lý. Người dân phải chọn quy trình xử lý trước khi nộp hồ sơ nhiều trường hợp phức tạp, công chức có kinh nghiệm mới xác định quy trình chính xác như lĩnh vực đất đai...

Người dân thiếu thiết bị để thực hiện dịch vụ công trực tuyến (thiết bị thông minh, khu vực vùng núi chất lượng mạng viễn thông thấp), có trình độ về ứng dụng công nghệ chưa cao, vẫn giữ thói quen thực hiện TTHC trực tiếp;

Cơ sở vật chất tại một số Bộ phận Một cửa cấp xã xuống cấp, khối lượng hồ sơ phát sinh lớn; để giảm thời gian chờ của công dân, đối với các TTHC cần trả kết quả trong ngày (chứng thực) công chức giải quyết cho công dân sau đó mới cập nhật lên Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính (ngoài giờ làm việc).

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

UBND huyện Chi Lăng đề xuất với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh xem xét Nâng cấp, cập nhật đầy đủ các chức năng phần mềm Hệ thống <http://hosothc.langson.gov.vn> để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, khắc phục tình trạng phần mềm cập nhật chậm như hiện nay; xem xét bố trí nguồn chi trả ngoài giờ đối với công chức thực hiện nhiệm vụ số hoá hồ sơ thủ tục hành chính lên Kho dữ liệu; có phương án về nhân lực hỗ trợ công chức cấp huyện, cấp xã để thực hiện nhiệm vụ số hoá hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo chỉ tiêu đề ra.

- Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp chức năng đồng bộ hồ sơ từ hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để tiết kiệm thời gian cho công chức không phải tiến hành nhập thủ công.

Trên đây làm báo cáo đánh giá tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của huyện Chi Lăng./.

Nơi nhận:

- Như trên (BC);
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các Phòng CM thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử;
- Lưu: VT, VP (HVT).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Vi Quang Trung

