

BÁO CÁO

Đề xuất một số nhiệm vụ trọng tâm công tác cải cách hành chính năm 2023

I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KẾT LUẬN CỦA BAN CHỈ ĐẠO PHIÊN HỌP THỨ 3

Sau khi có kết luận phiên họp thứ 3 của Ban Chỉ đạo về cải cách hành chính và chuyển đổi số tỉnh Quảng Nam (Thông báo kết luận số 06- TB/BCĐ ngày 26/12/2022) các địa phương, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được phân công đã tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành các văn bản triển khai thực hiện. Kết quả như sau:

1. Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC và quy trình giải quyết, nhất là các thủ tục giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông và các nhóm thủ tục liên quan trực tiếp đến sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân, như: Xây dựng, đất đai, đầu tư, môi trường, khoáng sản, cấp các loại chứng chỉ, chứng nhận, giấy phép.

- Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các Sở tham mưu UBND tỉnh quyết định ủy quyền giải quyết TTHC cho Sở Lao động, Thương binh và Xã hội 02 TTHC; Sở Tài nguyên và Môi trường: 21 TTHC; Sở Nội vụ: 5 TTHC; Ban Dân tộc: 02 TTHC; Ủy quyền các Sở, Ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước về hội, quỹ xã hội, quỹ từ thiện.

- Sở Tài nguyên và Môi trường đã ủy quyền cho Giám đốc Văn phòng Đăng ký đất đai cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất; kể từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 31/12/2023¹; UBND thành phố Hội An ủy quyền cho Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND thành phố giải quyết 21 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố².

¹ Quyết định số 984/QĐ-STNMT ngày 16/12/2022

² Quyết định số 2487/QĐ-UBND ngày 30/12/2022

- Sở Công Thương đã trình UBND tỉnh ban hành Quy trình một cửa liên thông giữa cơ quan nhà nước và điện lực trong giải quyết các thủ tục cấp điện qua lưới trung áp trên địa bàn tỉnh Quảng Nam³.

- Triển khai thực hiện Quyết định số 3403/QĐ-UBND ngày 14/12/2022 của UBND tỉnh về ban hành Danh mục TTHC thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành văn bản hướng dẫn và Phương án thực hiện thí điểm việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

2. Sở Nội vụ đã ban hành văn bản đề nghị các địa phương, đơn vị tổ chức rà soát, đánh giá kết quả giải quyết của từng thủ tục hành chính; tập trung làm rõ các điểm nghẽn, nguyên nhân giải quyết chậm, quá hạn (chủ quan, khách quan); trên cơ sở đó:

- Đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền của địa phương, đơn vị phải nhanh chóng có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục; đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, sở, ngành thì đề xuất những giải pháp cụ thể để khắc phục trong thời gian tới;

- Đối với những thủ tục hành chính có liên quan, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức; giữa các cơ quan chuyên môn cùng cấp, giữa cấp trên và cấp dưới, giữa cơ quan, tổ chức địa phương với cơ quan ngành dọc đều phải ban hành Quy chế phối hợp thực hiện (hoặc sửa đổi, bổ sung đối với những quy chế đã ban hành để phù hợp với thực tiễn và đúng quy định của pháp luật hiện hành); trong đó quy định rõ trách nhiệm, nhiệm vụ, quyền hạn và thời gian giải quyết của từng khâu trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tăng cường phân cấp, phân quyền mạnh mẽ, hợp lý theo Nghị quyết số 57/NQ-HĐND ngày 09/12/2022 của HĐND tỉnh tại Kỳ họp thứ 12 khóa X về thông qua Đề án đẩy mạnh phân cấp trong quản lý nhà nước giai đoạn 2022 – 2026

Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 325/KH-UBND ngày 16/01/2023 triển khai thực hiện Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh; trong đó phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị, địa phương trong triển khai thực hiện.

Các Sở, Ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố đã ban hành Kế hoạch, văn bản triển khai thực hiện phân cấp, ủy quyền theo chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước được giao.

³ Quyết định số 542/QĐ-UBND ngày 20/3/2023

4. Tham mưu, thay thế Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Nam ban hành tại Quyết định 3573/QĐ-UBND ngày 10/12/2020 của UBND tỉnh

Sở Nội vụ tham mưu trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 08/3/2023 Quy chế đánh giá, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các địa phương, đơn vị và cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; trong đó hướng dẫn cụ thể quy trình, tiêu chí đánh giá, xếp loại; quy định thời gian hoàn thành việc đánh giá chỉ số cải cách hành chính của cơ quan, địa phương, đơn vị trước ngày 15/11 hằng năm. Không xếp hạng tốt về kết quả cải cách hành chính đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có từ 5% hồ sơ trễ hạn trở lên hoặc chỉ số hài lòng từ 80% trở xuống.

Hiện nay Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu cấp có thẩm quyền sửa đổi các quy định về đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức theo hướng có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên thì không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu kết quả xếp hạng cải cách hành chính đạt mức trung bình trở xuống; xử lý trách nhiệm người đứng đầu nếu kết quả cải cách hành chính của cơ quan 02 năm liên tục xếp hạng trung bình; tập thể lãnh đạo xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ phải có kết quả xếp hạng cải cách hành chính hạng tốt.

5. Triển khai Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 17/11/2022 của Tỉnh ủy về tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính; nâng cao tinh thần, trách nhiệm, hiệu quả công tác trong thực thi công vụ và kiểm tra cải cách hành chính năm 2023

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch 1102/KH-UBND ngày 02/3/2023 kiểm tra công vụ năm 2023; nội dung kiểm tra tập trung (i) Kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấp hành thời gian làm việc theo Chỉ thị số 26/CT-UBND ngày 13/9/2016 của UBND tỉnh Quảng Nam (ii) Kiểm tra việc thực hiện văn hóa công sở, trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước; Quyết định số 3510/QĐ-UBND ngày 30/11/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh. Các Sở, Ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố đã ban hành Kế hoạch, triển khai kiểm tra công vụ năm 2023, điển hình như: Sở Giao thông vận tải; Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh, Cục thuế tỉnh, thành phố Tam Kỳ, thị xã Điện Bàn, huyện Quế Sơn.v.v...

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch 818/KH-UBND ngày 17/02/2023 kiểm tra công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số năm 2023; trong đó có kiểm tra

chuyên đề: (i) Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai; (ii) Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên lĩnh vực y tế; (iii) Việc tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử.

6. Thực hiện đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo mô hình đánh giá kết quả làm việc tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập theo tinh thần Công văn số 915-CV/TU, ngày 05/4/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Quyết định số 2208/QĐ-UBND, ngày 14/8/2022 của UBND tỉnh.

Sở Nội vụ đã phối hợp với đơn vị tư vấn xây dựng Đề cương và dự toán chi tiết xây dựng Phần mềm đánh giá cán bộ, công chức, viên chức; đã lấy ý kiến thẩm định của Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Tài chính. Tuy nhiên, do vướng mắc về nguồn kinh phí thực hiện đến nay Phần mềm đánh giá chưa hoàn thành theo tiến độ đề ra. Sở đã ban hành văn bản hướng dẫn các địa phương, đơn vị thực hiện đánh giá hàng tháng theo Quyết định số 2208/QĐ-UBND ngày 14/8/2022 của UBND tỉnh.

7. Xây dựng các hệ thống thông tin, sử dụng tài nguyên thông tin, dữ liệu thiết thực, hiệu quả, có tính kết nối liên thông cao phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp và chỉ đạo, điều hành của chính quyền các cấp. Tổ chức thực hiện hiệu quả Đề án về phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030

Công an tỉnh đang triển khai thực hiện 11/25 dịch vụ công thiết yếu theo chỉ đạo của Chính phủ. Bảo hiểm xã hội đã tích hợp thủ tục hành chính “Tích hợp giảm trừ mức đóng trong gia hạn thẻ BHYT theo hộ gia đình” trên Cổng DVC quốc gia và Cổng DVC Bảo hiểm xã hội. Các dịch vụ công thiết yếu trong lĩnh vực tư pháp theo Đề án 06 đã được tích hợp, cung cấp đầy đủ trên Cổng DVC của tỉnh và 11/12 thủ tục đã tích hợp trên Cổng DVC quốc gia (còn 01 thủ tục đăng ký kết hôn ở cấp xã chưa tích hợp trên Cổng DVC quốc gia).v.v...

8. Tham mưu Ban Chấp hành Đảng bộ, Ban Thường vụ Tỉnh ủy kiểm tra, giám sát lĩnh vực cải cách hành chính và chuyển đổi số ở các cấp ủy, địa phương UBKT Tỉnh ủy đã tham mưu Tỉnh ủy ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình kiểm tra, giám sát của Tỉnh ủy năm 2023⁴; trong đó có nội dung kiểm tra việc lãnh đạo, chỉ đạo và triển khai thực hiện Nghị quyết số 16-NQ/TU, ngày 14/10/2021 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030; Nghị quyết số 04-NQ/TU, ngày 12/4/2021 của Ban

⁴ Kế hoạch số 230-KH/TU ngày 30/12/2022

Thường vụ Tỉnh ủy về chuyển đổi số tỉnh Quảng Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đối với cấp ủy, bí thư của 4 cơ quan, địa phương.

II. MỘT SỐ TỒN TẠI, HẠN CHẾ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH NĂM 2023

1. Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa hoàn thành đúng tiến độ, chất lượng các nhiệm vụ được Ban Chỉ đạo CCHC và CDS tỉnh, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao làm ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính tỉnh (như: Triển khai mới “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” trên cơ sở hợp nhất Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử - Sở Thông tin và Truyền thông; triển khai liên thông Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Cơ quan Thuế với Hệ thống thông tin đất đai (LIS) - Sở Tài nguyên và Môi trường; xây dựng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ công tác chuyển đổi số; Phần mềm đánh giá thực hiện nhiệm vụ CBCCVC-Sở Nội vụ; cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện, Bộ phận một cửa một số huyện, xã.v.v...).

2. Hồ sơ trễ hạn trên Hệ thống một cửa điện tử còn cao tại cấp huyện, cấp xã (tỷ lệ hồ sơ trễ hạn: Nông Sơn: 7,75%; Nam Giang: 30,92%; Hiệp Đức: 14,29%; Núi Thành: 26,77%; Điện Bàn: 38,45%; Thăng Bình: 62,58%; Tam Kỳ: 39,23%; Hội An: 18,56%). Hồ sơ trễ hạn tập trung chủ yếu lĩnh vực đất đai, chưa giảm được xuống dưới 5% theo chỉ đạo của Ban Chỉ đạo và UBND tỉnh (tỷ lệ hồ sơ trễ hạn tại Đại Lộc: 38,07%; Điện Bàn: 42,16%; Hội An: 37,07%; Tam Kỳ: 37,30%; Thăng Bình: 87,51%) (Có phụ lục Báo cáo kèm theo)

3. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính còn thấp (chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022: các Sở là: 89,95%; cơ quan ngành dọc: 83,27%; cấp huyện: 85,36%; đặc biệt tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện là 82,46%).

4. Việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mới chỉ thực hiện tốt ở các Sở, ngành, một số địa phương (điển hình: Nam Trà My, Bắc Trà My, Tiên Phước, Núi Thành, Phước Sơn). Các địa phương có tỷ lệ hồ sơ phát sinh dịch vụ công thấp: Duy Xuyên, Điện Bàn, Tam Kỳ, Quê Sơn, Hiệp Đức, Đông Giang, Tây Giang).

5. Việc hướng dẫn, phối hợp, hỗ trợ nhau trong công tác cải cách hành chính giữa các sở, ban, ngành; giữa cấp tỉnh với cấp huyện trong thời gian qua còn thiếu gắn kết.

6. Cơ sở vật chất Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn nhiều tồn tại, vướng mắc:

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh xuống cấp, lạc hậu, không đáp ứng quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13

của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (Phòng làm việc thẩm đột; khu vực đón tiếp hướng dẫn công dân, tổ chức chặt; máy móc, thiết bị xuống cấp...).

- Chất lượng và khả năng vận hành của máy tính tại Bộ phận Một cửa các cấp hiện nay đều đã xuống cấp, tính năng vận hành chậm; nhiều máy tính đã hư hỏng gây ảnh hưởng đến việc thực hiện các công tác chuyên môn của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa. Tính năng kết nối mạng, kết nối các Hệ thống phần mềm (Hệ thống thông tin Một cửa điện tử; các Hệ thống thông tin chuyên ngành: Tư pháp; Lao động - Thương binh và xã hội...) kém hoặc không đảm bảo điều kiện kết nối. Ngoài ra, máy scan, máy in được xác định là thiết bị cần thiết và quan trọng trong quá trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị nhưng vẫn còn nhiều đơn vị hiện đang chưa bố trí thiết bị này cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để thao tác trong khi thực thi công vụ.

- Cơ sở vật chất phục vụ nhu cầu công dân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa (máy lấy số tự động; máy tính, máy photocopy...): chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người dân. Qua kết quả điều tra Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022; đa số người dân đề nghị quan tâm cải thiện, bố trí thêm các trang thiết bị như: máy tra cứu TTHC; máy scan, máy photocopy; ghế ngồi chờ.v.....

- Diện tích phòng làm việc cho Bộ phận một cửa cấp xã còn quá nhỏ đã ảnh hưởng tới toàn bộ hoạt động của Bộ phận khi không thể bố trí các không gian tiện ích cơ bản dành cho cán bộ và công dân khi đến thực hiện các giao dịch và giải quyết các yêu cầu về thủ tục hành chính như bố trí phân chia không gian các khu vực hay bố trí các thiết bị như photocopy, máy lấy số tự động hoặc tiện ích phục vụ công dân như nước uống, cây xanh

* Nhận diện vấn đề: Tỉnh chưa xây dựng một quy chuẩn chung, đồng bộ cho Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu hiện đại với bản sắc, thương hiệu, các yêu cầu về thiết kế nội, ngoại thất, biển hiệu, trang phục, biển tên, tài liệu truyền thông, giao diện, trang bị cơ sở vật chất...gắn với ứng dụng công nghệ thông tin.

7. Kết quả đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của tỉnh trên Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ dichvucong.gov.vn theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ còn thấp, chậm cải thiện: 3 tháng đầu năm 2023:

- Chỉ tiêu tổng hợp: tỉnh đạt 52,44 điểm, xếp thứ 42.
- Công khai minh bạch: 2,6/18 điểm (Trung bình cả nước 6,5)
- Tiến độ giải quyết hồ sơ: 16,2/20 điểm.
- Dịch vụ công trực tuyến: 10,3/ 12 điểm (Trong đó: tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến 60,85%).
- Thanh toán trực tuyến: 2,8/10 điểm (Trung bình cả nước 3,1)

- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia: 245/520 (48,61%); tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến 975/13.256 (6,85%).

- Mức độ hài lòng: 16,9/18 điểm (Trung bình cả nước 16,3).

- Số hóa hồ sơ: 6,4/22 điểm (Trung bình cả nước 8,5); trong đó, tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 8,86%; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 60,5%.

III. MỘT SỐ KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC TRONG THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ

1. Tỉnh chưa hoàn thành nâng cấp các hợp phần thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và kho dữ liệu hồ sơ TTHC phục vụ việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC nên ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC cũng như số hóa kết quả giải quyết TTHC theo Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 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.

2. Thực hiện Nghị quyết số 04-NQ/TU của của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về chuyển đổi số tỉnh Quảng Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, các Sở, ngành triển khai xây dựng các hệ thống cơ sở dữ liệu, phần mềm phục vụ cho công tác chuyển đổi số. Tuy nhiên, ngày 17/9/2020, Hội đồng nhân dân tỉnh đã ban hành Nghị quyết số 33/NQ-HĐND về Đề án Phát triển ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021 – 2025; theo đó, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2768/QĐ-UBND ngày 09/10/2020 phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng Công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền số tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2021-2025”. Hiện nay, một số cơ sở dữ liệu, phần mềm (như: hệ thống phần mềm đánh giá cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Quảng Nam; nâng cấp hệ thống cơ sở dữ liệu CBCCVC tỉnh; hệ thống thông tin cải cách hành chính tỉnh; nền tảng hồ sơ sức khỏe; v.v...) không thuộc Đề án đã được phê duyệt nêu trên do đó không đủ cơ sở pháp lý trước khi phê duyệt cũng như bố trí kinh phí theo quy định.

3. UBND tỉnh chưa ban hành Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện theo cơ chế một cửa tại Văn phòng UBND tỉnh (thời gian giải quyết tại UBND tỉnh được quy định cụ thể trong các Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các Sở, ngành) do đó chưa xác định cụ thể được nguyên nhân gây trễ hạn hồ sơ TTHC do các Sở, ngành trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.

4. Tỉnh chưa triển khai số hóa hồ sơ hộ tịch (do vướng mắc về quy trình, thủ tục đầu tư) do đó chưa triển khai thực hiện cấp bản sao giấy tờ hộ tịch (trích lục kết hôn, bản sao giấy khai sinh...) cho cá nhân, không phụ thuộc vào nơi đã đăng ký,

nơi lưu trữ sổ hộ tịch và nơi cư trú của người yêu cầu. Đồng thời, cũng chưa giảm các loại giấy tờ về hộ tịch phải nộp khi người dân thực hiện các thủ tục hành chính tại Sở Tư pháp và UBND cấp huyện, cấp xã.

5. Hiện nay, tỉnh đang xây dựng hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến sẽ gặp nhiều khó khăn do yêu cầu người dân phải có tài khoản định danh cá nhân mới thực hiện được.

6. Hệ thống theo dõi, giám sát nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao các sở, ngành, địa phương chưa hoàn thiện; chưa cập nhật đầy đủ, chính xác các nhiệm vụ lãnh đạo UBND tỉnh giao; các cơ quan, đơn vị vẫn còn để tồn tại tình trạng xử lý việc không đúng thời hạn quy định dẫn đến số lượng nhiệm vụ quá hạn chưa hoàn thành còn cao.

7. Hệ thống quản lý văn bản và điều hành vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế, như: chưa thực hiện được việc lưu trữ tài liệu điện tử của Lưu trữ cơ quan theo quy định của Thông tư số 02/2019/TT-BNV; vẫn còn xảy ra lỗi hệ thống, tốc độ truy cập hệ thống còn chậm, chưa thực hiện về lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan trên môi trường mạng theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

III. MỘT SỐ NHIỆM VỤ CẦN TẬP TRUNG THỰC HIỆN NĂM 2023

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nhiệm vụ trọng tâm năm 2023 về cải cách hành chính và chuyển đổi số để cụ thể hóa Kế hoạch công tác năm 2023 của Ban Chỉ đạo. Kế hoạch sẽ giao nhiệm vụ cụ thể cho từng Sở, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố.

2. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông và dịch vụ công trực tuyến

- Hoàn thành việc hợp nhất Cổng dịch vụ công của tỉnh với Hệ thống thông tin một cửa tỉnh thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; Thiết lập, nâng cấp, hoàn thiện kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; Hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết quả giải quyết TTHC.

- Ban hành Phương án ủy quyền giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý nhà nước của UBND tỉnh, bao gồm:

+ Ủy quyền giải quyết TTHC từ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về Sở; UBND cấp huyện;

+ Ủy quyền giải quyết TTHC từ Sở về Trưởng phòng thuộc Sở;

+ Ủy quyền giải quyết TTHC từ Sở về UBND cấp huyện;

+ Ủy quyền giải quyết TTHC từ UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện về Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND huyện;

- Ban hành Quy chế phối hợp liên thông giải quyết hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh.

- Nghiên cứu ban hành Quy chế phối hợp giữa các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; UBND huyện, thị xã, thành phố trong công tác tham mưu và triển khai thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước. Quy chế tập trung đề ra cụ thể các nguyên tắc phối hợp giữa các đơn vị; trách nhiệm của cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì; trách nhiệm của cơ quan, đơn vị phối hợp và các cơ quan, đơn vị có liên quan khác trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

- Ban hành Đề án mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh; tập trung vào các nội dung:

+ Xây dựng một quy chuẩn chung, đồng bộ cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành **chính các cấp** trên địa bàn tỉnh hiện đại với bản sắc, thương hiệu, các yêu cầu thiết kế nội, ngoại thất, biển hiệu, trang phục, biển tên, tài liệu truyền thông, giao diện theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022.

+ Xác định cụ thể yêu cầu hạ tầng cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Hạ tầng công nghệ thông tin.

- Ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công thuộc lĩnh vực đất đai thuộc tỉnh. Tập trung cải thiện: (i) chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; (ii) chỉ số hài lòng về TTHC; (iii) chỉ số hài lòng về sự phục vụ của CCVC; (iv) chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC; (v) chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Ban hành Quyết định UBND tỉnh thí điểm chỉ nhận hồ sơ TTHC trực tuyến đối với một số TTHC, ưu tiên các dịch vụ công có số lượng hồ sơ nhiều, quy trình thành phần hồ sơ thực hiện đơn giản; Quyết định giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến năm 2023.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, xã triển khai cấp danh tính số (tài khoản) cho cá nhân, doanh nghiệp (Trong trường hợp cá nhân, tổ chức chưa có danh tính số, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Bộ phận một cửa thực hiện cấp danh tính số cho cá nhân, tổ chức theo hướng dẫn thực hiện cấp tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia) theo quy định tại Quyết định 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Các huyện, thị xã, thành phố có các giải pháp cụ thể khắc phục tình trạng trễ hẹn hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đối với các lĩnh vực, TTHC:

- + Thành phố Tam Kỳ: Đất đai; Đăng ký biện pháp bảo đảm;
- + Thành phố Hội An: Lưu thông hàng hóa trong nước; Xây dựng; Đất đai;
- + Thị xã Điện Bàn: Xây dựng; Đất đai; Đăng ký biện pháp bảo đảm;
- + Huyện Núi Thành: Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh); Xây dựng; Đất đai.
- + Huyện Phú Ninh: Đất đai;
- + Huyện Thăng Bình: Xây dựng; Đất đai; Đăng ký biện pháp bảo đảm;
- + Huyện Đại Lộc: Đất đai; Đăng ký biện pháp bảo đảm;
- + Huyện Quế Sơn: Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh); Đăng ký biện pháp bảo đảm; Đất đai.

- UBND huyện, thị xã, thành phố rà soát, chỉ đạo các xã, phường, thị trấn nghiêm túc cập nhật việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm; đồng thời khắc phục hồ sơ trễ hạn trên phần mềm:

- + Huyện Tiên Phước: xã Tiên Mỹ;
- + Huyện Núi Thành: thị trấn Núi Thành; xã Tam Hòa; xã Tam Quang; xã Tam Tiến; xã Tam Xuân I; xã Tam Xuân II;
- + Huyện Thăng Bình: xã Bình Phục;
- + Huyện Hiệp Đức: xã Hiệp Thuận;
- + Huyện Duy Xuyên: xã Duy Phú; xã Duy Châu; xã Duy Vinh;
- + Huyện Nam Giang; xã Cà Dy;
- Các huyện, thị xã, thành phố Duy Xuyên, Quế Sơn, Hiệp Đức, Đông Giang, Tây Giang, Điện Bàn, Tam Kỳ nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC trực tuyến.

3. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng, hiệu quả công việc của cán bộ, công chức, viên chức

- Triển khai nghiêm túc Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 17/11/2022 của Tỉnh ủy về tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính; nâng cao tinh thần, trách nhiệm, hiệu quả công tác trong thực thi công vụ; Kế hoạch số 1102/KH-UBND ngày 02/3/2023 của UBND tỉnh kiểm tra công vụ năm 2023.

- Thực hiện đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo mô hình đánh giá kết quả làm việc tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập theo theo tinh thần Công văn số 915-CV/TU, ngày 05/4/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Quyết định số 2208/QĐ-UBND ngày 14/8/2022 của UBND tỉnh.

- Sửa đổi, bổ sung các quy định về đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức năm 2023 theo hướng:

+ Cán bộ, công chức, viên chức có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên thì không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

+ Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu kết quả xếp hạng cải cách hành chính đạt mức trung bình trở xuống; xử lý trách nhiệm người đứng đầu nếu kết quả cải cách hành chính của cơ quan 02 năm liên tục xếp hạng trung bình; tập thể lãnh đạo xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ phải có kết quả xếp hạng cải cách hành chính hạng tốt.

4. Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số

- Tổ chức thực hiện hiệu quả Đề án về phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyên đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ). Tập trung vào các nhiệm vụ:

+ Tổ chức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tái sử dụng kết quả thực hiện đối với 25 DVC thiết yếu.

+ Tập trung thu nhận hồ sơ đề nghị cấp Căn cước công dân, hồ sơ định danh điện tử; đẩy mạnh việc cài đặt, kích hoạt tài khoản định danh điện tử (VneID) cho công dân để người dân thuận tiện trong việc thực hiện dịch vụ công.

- Đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và Kế hoạch 8079/KH-UBND của UBND tỉnh; đảm bảo lộ trình UBND phường, xã, thị trấn thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC phát sinh mới từ tháng 6-2023.

- Triển khai xây dựng cơ sở dữ liệu:

+ Nhóm dữ liệu hành chính: CSDL căn cước công dân do Bộ Công an xây dựng và có thể được tích hợp, chia sẻ theo lộ trình chung thông qua kết nối giữa Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu của Tỉnh và Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP); CSDL Thủ tục hành chính là cơ sở dữ liệu phát sinh qua quá trình người dân thực hiện TTHC tại các đơn vị thuộc tỉnh; CSDL cán bộ, công chức là cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin về cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đã và đang làm việc trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

+ Nhóm dữ liệu hộ tịch: CSDL Khai sinh, Khai tử và Kết hôn là 3 loại dữ liệu được hình thành và cập nhật thường xuyên từ nhóm các thủ tục hành chính hộ tịch, tư pháp.

+ Nhóm dữ liệu y tế: Dữ liệu về y tế liên quan đến từng cá nhân người dân bao gồm: Dữ liệu bệnh án điện tử được lưu trữ tại các Hệ thống quản lý bệnh viện; Dữ liệu hồ sơ sức khỏe điện tử được tích lũy từ các dữ liệu bệnh án điện tử, gắn với các định danh cá nhân tạo thành lịch sử về quá trình khám, tình trạng sức khỏe của người dân.

+ Nhóm dữ liệu giáo dục

+ Nhóm Dữ liệu về tài chính - doanh nghiệp; Dữ liệu tổng hợp và thống kê thu chi ngân sách; Dữ liệu quản lý đầu tư công; Dữ liệu doanh nghiệp - hộ kinh doanh cá thể

+ Nhóm Dữ liệu quản lý đất đai, xây dựng.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Để nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ đề xuất Ban Chỉ đạo cải cách hành chính và chuyển đổi số tỉnh, UBND tỉnh chỉ đạo:

1. Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan:

- Rà soát, đánh giá toàn diện tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định mô hình và tổ chức hoạt động của Trung tâm nhằm đáp ứng yêu cầu tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức.

- Nghiên cứu, tham mưu triển khai Mô hình “Không gian hành chính phục vụ” nhằm tạo cảm giác thoải mái, thư giãn, gần gũi giữa người dân, doanh nghiệp và công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp, qua đó, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp có được trải nghiệm tốt nhất khi sử dụng các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

- Hoàn thiện Phần mềm theo dõi, giám sát nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; cập nhật đầy đủ, chính xác nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao cho các Sở, ngành, địa phương; định kỳ hàng tháng tổng hợp, báo cáo các đơn vị, địa phương chậm hoàn thành nhiệm vụ, đề xuất, phê bình các cơ quan có số lượng nhiệm vụ trễ hạn nhiều, kéo dài.

- Tham mưu UBND tỉnh kế hoạch cải thiện, nâng cao điểm số và vị thứ xếp hạng của tỉnh đối với Bộ Chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TT của Thủ tướng Chính phủ.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Tham mưu UBND tỉnh phương án hỗ trợ ký số cho người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; Hoàn thành các tính năng thanh toán trực tuyến, đưa vào kết nối, chia sẻ dữ liệu với cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành liên quan, như: Y tế, Bảo hiểm xã hội....

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan khẩn trương nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống Quản lý văn bản điều hành tỉnh Quảng Nam (Q.Office) đáp ứng các yêu cầu về quản lý tài liệu điện tử theo đúng quy định tại Nghị định 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 02/2019/TT-BNV của Bộ Nội vụ về lưu trữ tài liệu điện tử. Hoàn thành trong quý II/2023.

3. Các Sở, Ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố: Báo cáo giải trình cụ thể tình hình hồ sơ TTHC trễ hạn quý I/2023, xác định rõ nguyên nhân hồ sơ trễ hạn của từng hồ sơ (nguyên nhân do thao tác (CBCC xử lý trễ); do tham mưu (lý do); do phối hợp (tên cơ quan, đơn vị phối hợp phản hồi trễ); khác (lý do)); kiểm điểm trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức, giải pháp khắc phục; Báo cáo kết quả về Ban Chỉ đạo và UBND tỉnh trước ngày 30/4/2023.

4. Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền công tác cải cách hành chính của tỉnh năm 2023.

5. Các địa phương, đơn vị

Đối với những thủ tục hành chính có liên quan, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức; giữa các cơ quan chuyên môn cùng cấp, giữa cấp trên và cấp dưới, giữa cơ quan, tổ chức địa phương với cơ quan ngành dọc đều phải ban hành Quy chế phối hợp thực hiện (hoặc sửa đổi, bổ sung đối với những quy chế đã ban hành để phù hợp với thực tiễn và đúng quy định của pháp luật hiện hành); trong đó quy định rõ trách nhiệm, nhiệm vụ, quyền hạn và thời gian giải quyết của từng khâu trong thực hiện thủ tục hành chính

Trên đây là Báo cáo đề xuất một số nhiệm vụ trọng tâm công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số năm 2023; Sở Nội vụ kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- TT TU, HĐND, UBND tỉnh (b/c);
- Ban Chỉ đạo CCHC và CDS tỉnh (b/c);
- Các Sở, Ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu VT, CCHC.

GIÁM ĐỐC