

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 4310/UBND-KSTT

Bắc Ninh, ngày 07 tháng 11 năm 2024

V/v Khắc phục điểm nghẽn
trong kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ
người dân và doanh nghiệp

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trong thời gian qua, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử (gọi tắt là Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp), tuy nhiên kết quả đánh giá các tiêu chí trong Bộ chỉ số vẫn còn thấp, chưa đảm bảo yêu cầu.

Thực hiện Thông báo số 8138/TB-VPCP ngày 06/11/2024 của Văn phòng Chính phủ thông báo Kết luận của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Trần Văn Sơn tại buổi làm việc về công tác cải cách TTHC tại UBND tỉnh Bắc Ninh trong đó chỉ ra các điểm nghẽn về công tác cải cách TTHC của địa phương theo Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Để khắc phục các điểm nghẽn trong Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp, Chủ tịch UBND chỉ đạo các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố khẩn trương thực hiện các nội dung sau:

1. Chỉ số công khai, minh bạch

1.1. Về công bố, công khai TTHC

- Các Sở, ban, ngành:

+ Thường xuyên chủ động rà soát, thực hiện công bố, TTHC đảm bảo đúng thời hạn theo yêu cầu tại Điều 10 Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC;

+ Thường xuyên thực hiện rà soát, thực hiện công khai, đồng bộ danh mục TTHC, nội dung TTHC giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo tại Công văn số 2963/UBND-KSTT



ngày 14/8/2024 và Công văn số 3831/UBND-KSTT ngày 09/10/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh;

+ Khẩn trương rà soát, cập nhật đầy đủ quy trình giải quyết TTHC đối với 100% TTHC theo chức năng quản lý ngành thực hiện tại 3 cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 732/UBND-KSTT ngày 12/3/2024; Rà soát, xử lý đồng bộ đối với số TTHC hiện đang chênh lệch giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Công dịch vụ công quốc gia¹. Thời hạn hoàn thành **chậm nhất 15/11/2024**.

- Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm chính đối với nội dung công bố, công khai; thường xuyên theo dõi, đôn đốc các Sở, ban, ngành thực hiện đảm bảo đúng nội dung, thời hạn theo yêu cầu.

1.2. Cập nhật việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn chỉ đạo quán triệt cán bộ, công chức tham gia vào quy trình giải quyết TTHC cập nhật hồ sơ tiếp nhận và giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đối với 100% hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết và đồng bộ với Công dịch vụ công quốc gia² theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 4472/UBND-KSTT ngày 13/12/2023, Công văn số 732/UBND-KSTT ngày 12/3/2024, Công văn số 3831/UBND-KSTT ngày 09/10/2024.

- Trung tâm Hành chính chính công tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện việc cập nhật toàn bộ hồ sơ giải quyết TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh³ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 4472/UBND-KSTT ngày 13/12/2023.

- Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chính về nội dung liên quan đến cập nhật hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

¹ Đến thời điểm 30/10/2024 Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh là 1.748 TTHC; Hệ thống Công dịch vụ công quốc gia là 1.774 TTHC.

² Theo số liệu do Văn phòng Chính phủ cung cấp thống kê tính đến ngày 23/10/2024 trên Hệ thống của tỉnh tiếp nhận 462.745 hồ sơ, Hệ thống báo cáo của Văn phòng Chính phủ là 525.927 hồ sơ (khoảng 12% hồ sơ chưa được theo dõi, đánh giá qua Hệ thống của tỉnh).

³ Một số đơn vị chưa cập nhật hồ sơ tiếp nhận những TTHC thuộc các trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định 6, hồ sơ tiếp nhận tại các đơn vị trực thuộc như: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giao thông vận tải...

1.3. Việc đồng bộ hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm chính về nội dung đồng bộ hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, kiểm tra, làm rõ các nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia không đạt yêu cầu⁴.

2. Chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn:

+ Quán triệt các bộ phận tham gia giải quyết TTHC đảm bảo đúng thời hạn theo quy định, thực hiện đầy đủ các quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, tuyệt đối không để tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn; thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với hồ sơ quá hạn⁵ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 4472/UBND-KSTT ngày 13/12/2023.

+ Tiếp tục rà soát, xử lý hồ sơ quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đối với những hồ sơ do lỗi thao tác trong quá trình xử lý hồ sơ theo Công văn số 3039/UBND-KSTT ngày 16/8/2024. Thời hạn hoàn thành **chậm nhất ngày 15/11/2024**.

- Trung tâm Hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công các huyện, thị xã, thành phố:

+ Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC đảm bảo đúng thời hạn theo quy định.

+ Thực hiện việc báo cáo danh sách chi tiết hồ sơ giải quyết chậm kèm theo danh sách cá nhân và đơn vị để xảy ra chậm trễ trong giải quyết TTHC theo yêu cầu tại Công văn số 4472/UBND-KSTT ngày 13/12/2023.

- **Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chính trong việc theo dõi, giám sát, đôn đốc thực hiện chỉ tiêu về tiến độ giải quyết TTHC.**

- Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ động thường xuyên phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông khắc phục, xử lý kịp thời các hồ sơ tiếp nhận và giải quyết của đơn vị, địa phương bị chậm muộn theo

⁴ Theo số liệu do Văn phòng Chính phủ cung cấp thống kê tính đến ngày 23/10/2024 tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia là 61,08%, tỷ lệ hồ sơ chưa đồng bộ là 38,92%.

⁵ Theo số liệu đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Hệ thống Bộ chỉ số phục vụ người dân và Doanh nghiệp luôn trên 10% hồ sơ quá hạn.

đánh giá trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Cổng dịch vụ công quốc gia.

3. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến⁶

- Các sở, ban, ngành tiếp tục rà soát danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, thực hiện tái cấu trúc quy trình để cung cấp, tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia đối với những 100% dịch vụ công đủ điều kiện theo chỉ đạo tại Công văn số 2963/UBND-KSTT ngày 14/8/2024 và Thông báo số 169/TB-UBND ngày 25/10/2024.

- Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm chính đối với chỉ số cung cấp dịch vụ công trực tuyến; có trách nhiệm công khai dịch vụ công lên Cổng dịch vụ công quốc gia đối với 100% dịch vụ công đủ điều kiện; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đôn đốc các sở, ban, ngành thực hiện quy trình tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến lên Cổng dịch vụ công quốc gia, **chậm nhất ngày 15/12/2024** đạt tỷ lệ 100% dịch vụ công toàn trình đủ điều kiện được cung cấp, tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hỗ trợ các sở, ban, ngành trong quá trình thực hiện quy trình cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

4. Về thanh toán trực tuyến

4.1. Cung cấp, tích hợp TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia

- Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện việc rà soát cung cấp, tích hợp TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo tại Công văn số 24/UBND-KSTT ngày 04/01/2024, Công văn số 516/UBND-KSTT ngày 22/02/2024, Công văn số 2314/UBND-KSTT ngày 02/7/2024.

Khẩn trương rà soát cấu hình đối với những TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính chưa cung cấp lên Cổng dịch vụ công quốc gia⁷, thời hạn hoàn thành **chậm nhất ngày 15/11/2024**.

- Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm chính về nội dung TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính tích hợp, cung cấp dịch vụ thanh toán trực

⁶ Đến ngày 30/10/2024 Bắc Ninh đã tích hợp được 549 DVCTT lên Cổng dịch vụ công quốc gia (đạt tỷ lệ 30,59% so với tổng số TTHC thuộc chức năng quản lý của tỉnh)

⁷ Tính đến ngày 30/10/2024 theo thông báo tại Hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia, Bắc Ninh còn 109 dịch vụ công trực tuyến chưa tích hợp, cung cấp thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

tuyển trên Cổng dịch vụ công quốc gia; có trách nhiệm liên hệ với Văn phòng Chính phủ, hỗ trợ cung cấp danh sách TTHC chưa triển khai thực hiện; đôn đốc các sở, ban, ngành và địa phương trong quá trình thực hiện.

- Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp với các đơn vị và địa phương trong việc tích hợp, cung cấp thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

4.2. Thanh toán trực tuyến

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn chỉ đạo cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tuyên truyền, khuyến khích và hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán trực tuyến đảm bảo tỷ lệ theo yêu cầu⁸.

- Trung tâm Hành chính công tỉnh; Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã, thành phố:

+ Thường xuyên đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện thanh toán trực tuyến và hỗ trợ tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến khi thực hiện TTHC;

+ Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh (nếu có) nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thanh toán trực tuyến, ý kiến đề xuất gửi về UBND tỉnh **chậm nhất ngày 18/11/2024** (Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã, thành phố gửi văn bản về Trung tâm Hành chính công tỉnh trước ngày 15/11/2024 để tổng hợp, báo cáo).

- Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chính về chỉ số thanh toán trực tuyến.

5. Về mức độ hài lòng

5.1. Trong tổ chức tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị và tiếp nhận, giải quyết TTHC

- Các cơ quan đơn vị được giao phụ trách theo dõi, xử lý các kênh địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân⁹ thường xuyên cập nhật, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan chuyên môn theo thẩm quyền đúng quy định; theo dõi và đôn đốc việc xử lý đảm bảo thời hạn, nội dung theo yêu cầu; vào ngày mùng 10 hằng tháng tổng hợp, báo cáo các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh kiến nghị không đảm bảo yêu cầu.

⁸ Tính đến ngày 30/11/2024 tỷ lệ thanh toán trực tuyến theo số liệu Hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia Bắc Ninh đạt 43,51% (chỉ tiêu Chính phủ giao năm 2024 là 50% tỷ lệ thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia).

⁹ Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông; Trung tâm Hành chính công tỉnh; Trung tâm hành chính công cấp huyện...



- Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn: nâng cao chất lượng công chức trong công tác hướng dẫn, tiếp nhận và xử lý hồ sơ giải quyết TTHC; đối với trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC theo chỉ đạo tại Công văn số 1898/UBND-KSTT ngày 03/6/2024.

- Các cơ quan giải quyết TTHC thực hiện nghiêm túc việc thông báo và xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn.

- **Trung tâm Hành chính công tỉnh; Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm chính đối với chỉ số hài lòng trong tiếp nhận và giải quyết TTHC;** có trách nhiệm giám sát, kiểm tra việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan đơn vị thực hiện TTHC tại Trung tâm; báo cáo các trường hợp cơ quan chuyên môn yêu cầu bổ sung hồ sơ quá một lần cùng với danh sách hồ sơ xử lý quá hạn; tham mưu, đề xuất UBND tỉnh các giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

5.2. Về rà soát, cắt giảm đơn giản hoá quy định hành chính, TTHC

- Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố:

+ Tiếp tục rà soát thực hiện phân cấp, uỷ quyền trong giải quyết TTHC, cắt giảm các khâu trung gian theo chỉ đạo tại các văn bản như: Công văn số 4142/UBND-KSTT ngày 17/11/2023; số 1898/UBND-KSTT ngày 03/6/2024; số 3572/UBND-KSTT ngày 23/9/2024; số 4076/UBND-NC ngày 23/10/2024. Đề xuất cơ quan có thẩm quyền thực hiện phân cấp trong giải quyết TTHC ít nhất 30% số TTHC phát sinh hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

- **Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm chính đối với nội dung rà soát, đơn giản hoá quy định hành chính, TTHC;** có trách nhiệm hướng dẫn, tổng hợp kết quả đề xuất thực hiện phân cấp/uỷ quyền trong giải quyết TTHC của địa phương đơn vị, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định **chậm nhất ngày 15/11/2024.**

6. Số hoá hồ sơ

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố quán triệt các bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm túc theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu số hoá tại Công văn số 1898/UBND-KSTT ngày

03/6/2024, Công văn số 2885/UBND-KSTT ngày 08/8/2024; 100% kết quả giải quyết TTHC phải được cấp bản điện tử¹⁰.

- Trung tâm Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã, thành phố thường xuyên kiểm tra, giám sát, việc thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cấp kết quả điện tử cho tổ chức và cá nhân; thông kê, báo cáo số lượng và danh sách đơn vị, cá nhân không thực hiện nội dung trên cùng báo cáo hồ sơ chậm muộn theo quy định.

- Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chính chỉ số về số hoá.

7. Đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Quyết định 468/QĐ-TTg

- Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục thực hiện các nội dung về đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (phân cấp, uỷ quyền trong thực hiện TTHC; tái sử dụng dữ liệu số hoá...)

- Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chính đối với các nội dung về mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Quyết định 468/QĐ-TTg; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị khẩn trương rà soát, đề xuất danh mục TTHC tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, phê duyệt theo chỉ đạo tại Công văn số 3831/UBND-KSTT ngày 09/10/2024.

8. Rà soát, công bố, đơn giản hoá TTHC nội bộ

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành chỉ đạo bộ phận chuyên môn khẩn trương thực hiện các nội dung về rà soát, công bố, đơn giản hoá TTHC nội bộ đảm bảo tiến độ, tỷ lệ theo yêu cầu; thực hiện rà soát, công bố TTHC trên cơ sở danh mục TTHC nội bộ do Văn phòng Chính phủ rà soát, tổng hợp¹¹ theo chỉ đạo tại Công văn số 1054/UBND-KSTT ngày 02/4/2024, Công văn số 3261/UBND-KSTT ngày 30/8/2024, Công văn số 3831/UBND-KSTT ngày 09/10/2024.

- Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm chính đối với việc triển khai thực hiện rà soát, công bố, đơn giản hoá TTHC nội bộ; chủ trì, đôn đốc,

¹⁰ Số liệu đến ngày 30/10/2024 trên Hệ thống dịch vụ công quốc gia, tỷ lệ TTHC số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết là 65,91% (chỉ tiêu là 80%); tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử là 71,44% (chỉ tiêu là 100%); tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá là 0,01%

¹¹ Đến ngày 30/10/2024 UBND tỉnh mới nhận được báo cáo rà soát danh mục TTHC nội bộ theo danh mục tổng hợp của VPCP của các đơn vị: Sở Tư pháp; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Xây dựng; Sở Y tế; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tài chính
Về rà soát, đơn giản hoá TTHC nội bộ theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh, đến ngày 03/11/2024, chưa nhận được báo cáo của đơn vị nào.

BẮC NINH

hướng dẫn các đơn vị thực hiện nội dung trên đảm bảo yêu cầu; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả rà soát **chậm nhất ngày 15/11/2024**.

Trên cơ sở các nhiệm vụ đã nêu trên, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ động xây dựng nội dung chi tiết thực hiện tại đơn vị, địa phương mình, xác định rõ mục tiêu, thời hạn, trách nhiệm của từng tổ chức, cá nhân.

Các cơ quan, đơn vị được giao chịu trách nhiệm chính theo từng nội dung thường xuyên theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ đảm bảo đúng yêu cầu; kịp thời báo cáo những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện (qua Văn phòng UBND tỉnh).

Yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện. /.

Nơi nhận: 

- Như kính gửi;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn (đề t/h);
- VP UBND tỉnh: CVP và các PCVP;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Xuân Lợi