

Số: /BC-UBND

Hà Nam, ngày tháng 5 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Tổng kết đánh giá kết quả triển khai thực hiện Đề án đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2017-2020 trên địa bàn tỉnh Hà Nam**

Thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 23/9/2016 của Tỉnh ủy Hà Nam về đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan đơn vị giai đoạn 2016-2020. Ngày 03/4/2017, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Đề án số 836/ĐA-UBND về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2017-2020 trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là Đề án), trong đó xác định rõ: Mục tiêu, nhiệm vụ, giải quyết và lộ trình cắt giảm thời gian giải quyết của các Sở, ban, ngành, nhằm phấn đấu đưa tỉnh Hà Nam là một trong những địa phương có chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) luôn đứng trong top 20 địa phương đi đầu trong cả nước, 95% các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3, 4, giảm tối thiểu 50% thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định, 100% thủ tục hành chính được giải quyết tại Bộ phận Một cửa các cấp. Qua 04 năm triển khai thực hiện Đề án, Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng báo cáo tổng kết đánh giá như sau:

## **Phần I**

### **KẾT QUẢ TỔ CHỨC TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN**

#### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN**

##### **1. Công tác ban hành văn bản triển khai Đề án**

Quán triệt phương châm, quan điểm chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, của Tỉnh ủy và các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra của Đề án, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, cải thiện môi trường đầu tư, sản xuất kinh doanh, cải thiện các chỉ số: PAR INDEX, PCI, PAPI, đòi hỏi phải tiến hành đồng bộ, hợp lý và có mối quan hệ gắn bó mật thiết với nhau để tăng cường thu hút đầu tư, thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế-xã hội của tỉnh. Từ năm 2017-2020, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành 50 văn bản (34 Quyết định, trong đó có 06 Quyết định quy phạm pháp luật; 11 Kế hoạch; 05 Công văn) để tổ chức triển khai các nội dung của Đề án một cách cụ thể, đồng bộ, chất lượng và hiệu quả.

*(Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo).*

Đến nay, thể chế cho công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh tiếp tục được hoàn thiện, đã tạo sự thống nhất, đồng bộ cho việc triển khai thực hiện trên địa bàn

toàn tỉnh, trong đó có một số văn bản làm cơ sở thay đổi căn bản quy trình thực hiện thủ tục hành chính, như: Quyết định số 15/2018/QĐ-UBND ngày 20/7/2018 ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Hà Nam; Quyết định số 52/2018/QĐ-UBND ngày 20/12/2018 ban hành quy chế phối hợp trong việc thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú; hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng phí/hưởng mai táng phí trên địa bàn tỉnh Hà Nam; Quyết định số 08/2019/QĐ-UBND ngày 30/5/2019 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh Hà Nam; Quyết định số 30/2019/QĐ-UBND ngày 30/8/2019 ban hành Quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam; Quyết định số 1831/QĐ-UBND ngày 10/9/2020 về phê duyệt danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

## **2. Công tác tuyên truyền về mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp của Đề án**

Khi Đề án được ban hành, công tác truyền thông được Ủy ban nhân dân tỉnh xác định là nhiệm vụ, giải pháp quan trọng để đạt được mục tiêu cải cách. Do đó, Ủy ban nhân dân đã giao cho Sở Thông tin và Truyền thông định hướng các cơ quan thông tin đại chúng trong công tác truyền thông, phát huy tối đa vai trò của các phương tiện thông tin đại chúng như: báo chí, truyền thanh, phát thanh, truyền hình và một số hình thức khác. Đồng thời, giao Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Nam, Báo Hà Nam điện tử, Thông tấn xã Việt Nam (phân xã Hà Nam), Cổng Thông tin điện tử tỉnh tăng cường thời gian phát thanh, truyền hình và các tin, bài về việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cũng như mô hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp (thông báo định kỳ trên truyền hình ít nhất 1 lần/tuần vào một ngày cố định và khung giờ thích hợp; xây dựng các chuyên mục, các tin bài... với tần suất từ 3-4 chuyên đề/tháng). Đồng thời, chỉ đạo Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh phát sóng truyền thanh chuyên mục Tạp chí các vấn đề xã hội về lĩnh vực tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - bước đột phá về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính; đồng thời phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng các phóng sự tuyên truyền về việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và qua hệ thống bưu chính công ích đến người dân, doanh nghiệp.

Đồng thời, tổ chức các đợt đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp để quán triệt các quy định, nội quy, quy chế, kỹ năng, quy trình thực hiện thủ tục hành chính và hướng dẫn việc sử dụng các hệ thống phần mềm trong thực thi nhiệm vụ, đặc biệt là phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

### **1. Về bố trí, đầu tư cơ sở vật chất cho Bộ phận Một cửa**

Với mục tiêu đẩy mạnh cải cách TTHC, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, phát

triển kinh tế - xã hội. Ủy ban nhân dân tỉnh đã tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, đồng thời chỉ đạo UBND cấp huyện quan tâm đầu tư cơ sở vật chất cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Đến nay, các trang thiết bị, phương tiện làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ. Cụ thể:

*a) Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*

Ủy ban nhân dân tỉnh đã bố trí trụ sở làm việc tại số 07, đường Trần Phú, phường Quang Trung, thành phố Phủ Lý. Đây là vị trí trung tâm thành phố Phủ Lý thuận lợi trong kết nối các Sở, ngành, đơn vị trong việc vận chuyển, tiếp nhận, giải quyết các thủ tục.

Đầu tư hệ thống trang thiết bị hiện đại, như: hệ thống máy tính kết nối mạng, máy in, máy scan, máy đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, máy photo phục vụ người dân, doanh nghiệp; các hệ thống phần mềm (phần mềm xử lý TTHC; phần mềm lấy số thứ tự; Kios tra cứu thông tin; Màn hình hiển thị; Hệ thống camera giám sát; Hệ thống thông tin SMS...); phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dùng, có đủ điều kiện để tiếp nhận hồ sơ nhận qua đường bưu điện và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến ở mức độ 3 và 4.

*b) Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện*

Ủy ban nhân dân cấp huyện đã bố trí trụ sở làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện ở vị trí thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

Các trang thiết bị, phương tiện làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện được quan tâm đầu tư, phần nào đáp ứng được yêu cầu, như: Hệ thống máy tính kết nối mạng, máy in, máy scan, máy photo, Hệ thống camera giám....

*c) Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã*

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nằm trong trụ sở UBND cấp xã. Được trang bị các phương tiện làm việc thiết yếu, gồm: Hệ thống máy tính kết nối mạng; bàn, ghế ngồi chờ; quạt; Hệ thống camera giám....

Đến nay, trên địa bàn tỉnh đã hoàn thành việc tổ chức, kiện toàn và bố trí vị trí làm việc cho Bộ phận Một cửa các cấp để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

**2. Về nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa**

*a) Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, gồm 3 bộ phận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Bộ phận giám sát và giải quyết khiếu nại; Bộ phận hành chính - tổng hợp.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 18 công chức (*mỗi Sở, ban, ngành bố trí 01 công chức của đơn vị ra làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh*).

- Bộ phận giám sát và giải quyết khiếu nại: 02 công chức (*Thanh tra tỉnh: 01 đ/c, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy: 01 đ/c*).

- Bộ phận hành chính - tổng hợp: 06 công chức, viên chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh (*01 đ/c Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm Giám đốc Trung tâm, 01 đ/c Phó Giám đốc Trung tâm và 4 đồng chí chuyên trách*).

Cơ bản đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phần lớn là các đồng chí Trưởng, phó phòng, nếu là chuyên viên đều là các đồng chí có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm làm việc, cơ bản đáp ứng được tiêu chuẩn, yêu cầu đặt ra.

*b) Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện*

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện do 01 đồng chí Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện phụ trách.

Toàn bộ nhân sự thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện do các cơ quan chuyên môn của huyện bố trí, giao nhiệm vụ.

*c) Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã*

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo, phụ trách.

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND cấp xã phân công.

Nhìn chung, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp đều có tinh thần trách nhiệm, kỷ cương và có kinh nghiệm công tác; có thái độ đúng mực khi giao tiếp; thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định. Các cá nhân, tổ chức khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp cơ bản đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc hướng dẫn quy trình giải quyết, tiếp nhận và trả kết quả.

### **3. Về thống kê, công bố, công khai thủ tục hành chính**

Từ năm 2017-2020, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ký 71 Quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn với 3540 thủ tục. Trong đó: Ban hành mới: 2379 thủ tục; Sửa đổi, bổ sung: 341 thủ tục; thay thế 30 thủ tục cũ bằng 27 thủ tục mới; Bãi bỏ: 793 thủ tục. Đã cắt giảm 2393/2747 thủ tục ban hành mới, sửa đổi bổ sung, thay thế đạt 87,11% (354 thủ tục không thể cắt giảm do các thủ tục có tính phức tạp, liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người dân, doanh nghiệp; những thủ tục giải quyết ngay trong ngày; những thủ tục thuộc lĩnh vực Tôn giáo và những thủ tục thuộc lĩnh vực Tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng...). Tổng thời gian giải quyết/tổng thời gian quy định là: 20723/45464 ngày, thời gian cắt giảm là 24741 ngày = 54,42%.

*(Chi tiết tại Phụ lục II kèm theo).*

Nhìn chung, các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh cơ bản đã thực hiện theo đúng tinh thần chỉ đạo của Tỉnh ủy tại Nghị quyết 08-NQ/TU ngày 23/9/2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị giai đoạn 2016-2020 và lộ trình cắt giảm thời gian đã được đề ra tại Đề án.

Ngay sau khi các TTHC được công bố, UBND tỉnh đã chỉ đạo công khai kịp thời các TTHC lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và trên Cổng thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Hiện nay 100% các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh đã thực hiện niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã theo quy định.

#### **4. Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Số lượng các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn toàn tỉnh là: 134 cơ quan, đơn vị (trong đó: UBND các xã, phường, thị trấn: 109 đơn vị; UBND các huyện, thị xã, thành phố: 06 đơn vị; Sở, ban, ngành: 19 đơn vị).

Hiện nay, tổng số TTHC trên địa bàn tỉnh là: 1972 thủ tục (Sở, ban, ngành là 1452 thủ tục; UBND các huyện, thành phố là 343 thủ tục; UBND các xã, phường, thị trấn là 177 thủ tục).

- Số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa là: 1895 thủ tục/1972 thủ tục (77 thủ tục không thực hiện theo cơ chế một cửa). Trong đó:

+ Sở, ban, ngành: 1427 thủ tục/1452 thủ tục (25 thủ tục không thực hiện tại Trung tâm, mà sẽ thực hiện tại các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở, gồm: các TTHC lĩnh vực Đăng kiểm thuộc Sở GTVT; TTHC lĩnh vực kiểm dịch động vật thuộc Sở NN&PTNT, TTHC lĩnh vực Việc làm thuộc Sở LĐ-TB&X, TTHC lĩnh vực Giám định Y khoa thuộc Sở Y tế. Đây hầu hết là các thủ tục có tính đặc thù, đòi hỏi việc tiếp nhận, thẩm định, trả kết quả trực tiếp ngay tại thời điểm, địa điểm kiểm tra thực địa và phải có những điều kiện, trang thiết bị chuyên dụng để thực hiện...).

+ UBND các huyện, thị xã, thành phố: 291 thủ tục/343 thủ tục (52 thủ tục thuộc lĩnh vực Công an, Quân sự, Thi hành án được thực hiện trực tiếp tại trụ sở cơ quan, đơn vị đó).

+ UBND các xã, phường, thị trấn: 177 TTHC.

- Số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông là: 216 thủ tục (*Quyết định số 2329/QĐ-UBND tỉnh ngày 12/11/2020 của UBND tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện liên thông trên địa bàn tỉnh. Quyết định số 52/2018/QĐ-UBND ngày 20/12/2018: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú; hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí. Quyết định 53/2014/QĐ-UBND, ngày 20/12/2014: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi*).

## **5. Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Trong thời gian qua, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã rà soát các thủ tục hành chính và xác định danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa các cấp. Việc giải quyết thủ tục hành chính ngày càng chất lượng và hiệu quả hơn với việc xác định đúng mục tiêu là lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp đã giúp hạn chế phiền hà, những nhiễu, tiêu cực; tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước; từng bước làm thay đổi mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, doanh nghiệp. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đã được các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm chỉ đạo và đã có những phản hồi tích cực. Với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính nên chất lượng giải quyết hồ sơ đã có sự cải thiện rõ rệt, tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt từ 95% trở lên.

## **6. Về thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

Xác định xây dựng Chính phủ điện tử, cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý điều hành, minh bạch hóa hoạt động của cơ quan nhà nước, phục vụ tốt hơn người dân, doanh nghiệp, do vậy việc xây dựng các dịch vụ công trực tuyến đóng vai trò quan trọng. Cổng Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh (<http://dichvucong.hanam.gov.vn>) được triển khai và chính thức đi vào hoạt động từ tháng 7/2017, cho phép người dân và doanh nghiệp dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến, tự tra cứu và biết được tình trạng giải quyết thủ tục hành chính của mình mà không phải đến tận nơi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời, người dân và doanh nghiệp có thể giám sát chất lượng các dịch vụ công một cách công khai, minh bạch, thông qua phản hồi, đánh giá quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Tổng số TTHC được công bố thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại địa chỉ <http://dichvucong.hanam.gov.vn> là: 1972 thủ tục. Trong đó:

- Mức độ 4: 878 thủ tục, đạt 44,52% (Sở, ngành: 733 thủ tục, cấp huyện: 106 thủ tục, cấp xã: 39 thủ tục).

- Mức độ 3: 965 thủ tục, đạt 48,94% (Sở, ngành: 624 thủ tục, cấp huyện: 215 thủ tục, cấp xã: 126 thủ tục).

- Mức độ 2: 129 thủ tục, đạt 6,54% (Sở, ngành: 95 thủ tục, cấp huyện: 22 thủ tục, cấp xã: 12 thủ tục).

*(Chi tiết tại Phụ lục III kèm theo).*

Hiện tại đã hoàn thành việc chuẩn hóa, tích hợp một số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về Cổng Dịch vụ công của tỉnh; đang tiếp tục thực hiện tích hợp, kiểm thử các dịch vụ công trực tuyến khác theo đúng lộ trình, mục tiêu của Chính phủ.

## **7. Sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp**

Thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020 của Bộ Nội vụ

(Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017), Ủy ban nhân dân tỉnh tích cực chỉ đạo Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo tính khách quan, toàn diện và mục tiêu cải cách. Kết quả đã phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ hành chính công, từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ...

Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nói chung đạt tỷ lệ cao, nằm trong khoảng 90% - 95%. Như vậy, có thể thấy UBND tỉnh rất nỗ lực để chỉ đạo đảm bảo mục tiêu của cải cách thủ tục hành chính, tuy nhiên chưa thể đạt được 98% người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước vào năm 2020.

*(Chi tiết tại Phụ lục IV kèm theo).*

Tỉnh Hà Nam là một trong những địa phương được Bộ Nội vụ đánh giá cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS). Qua 03 năm, Chỉ số SIPAS của tỉnh đều nằm trong nhóm 20 tỉnh, thành phố có thứ hạng cao trên cả nước. Cụ thể:

- Năm 2017: đạt 83, 08%, xếp thứ 20/63 tỉnh, thành phố.
- Năm 2018: đạt 87, 99%, xếp thứ 14/63 tỉnh, thành phố.
- Năm 2019: đạt 8,79 điểm, xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Ưu điểm**

Trong thời gian qua, dưới sự chỉ đạo quyết liệt của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh dần đi vào nền nếp, hướng đến mục tiêu xây dựng một nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp và hiệu quả, đơn giản hóa thủ tục hành chính, tạo môi trường thông thoáng cho hoạt động kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp. Đến nay hầu hết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết các Sở, ban, ngành, của UBND cấp huyện, cấp xã đã cắt giảm trên 50% thời gian giải quyết so với quy định, quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính đang dần đạt được những mục tiêu và kế hoạch đề ra, xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân, các biện pháp, giải pháp tổ chức thực hiện nhằm đảm bảo thực hiện thành công công tác cải cách thủ tục hành chính. Việc chuẩn hóa nội dung công bố thủ tục hành chính được triển khai kịp thời và có chất lượng. Các Sở, ban, ngành đã tích cực, chủ động trong việc chuẩn hóa nội dung công bố TTHC, kịp thời phát hiện và kiến nghị các Bộ quản lý chuyên ngành thực hiện việc công bố thủ tục hành chính đầy đủ, chính xác theo quy định. Các thủ tục hành chính sau khi công bố đều được các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo nghiêm túc, công khai rõ ràng, khoa học, đúng quy định. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoạt động ngày càng hiệu quả và phát huy tác dụng. Cán

bộ, công chức, viên chức có nhiều chuyển biến tích cực về nhận thức và thái độ khi giải quyết công việc, năng động hơn trong quá trình xử lý thủ tục hành chính. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác cải cách thủ tục hành chính ngày càng được nâng cao, hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương đều áp dụng mô hình Một cửa điện tử nhằm bảo đảm sự thống nhất, đồng bộ, đơn giản, công khai, minh bạch tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính.

Việc thực hiện các thủ tục trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia, trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, các hồ sơ được tiếp nhận và luân chuyển hoàn toàn trên môi trường mạng tới bộ phận chuyên môn cũng như các cơ quan, đơn vị phối hợp, từ đó rút ngắn được thời gian giải quyết, tiết kiệm chi phí in ấn hồ sơ.

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được quan tâm chỉ đạo, UBND tỉnh giao Sở Nội vụ phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bưu điện tỉnh để đảm bảo tính khách quan, toàn diện và mục tiêu cải cách. Kết quả đã phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ hành chính công, từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ...

## **2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

Một số cơ quan, đơn vị gặp khó khăn trong việc cắt giảm thời gian giải quyết, dẫn đến không đạt được lộ trình giảm thời gian giải quyết đề ra tại Đề án.

Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích và giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 còn ít.

Các thủ tục có tính liên thông có liên quan đến nhiều ngành nhưng chưa có sự tham gia đồng bộ nên chưa tạo thành quy trình khép kín. Đồng thời, có nhiều hệ thống phần mềm cùng tham gia vào quy trình giải quyết và quản lý công việc nhưng chưa có sự liên kết nên không tự động tổng hợp được kết quả chung mà phải cập nhật thủ công do đó việc kiểm soát hồ sơ còn gặp khó khăn.

Một số đơn vị chưa thật sự quyết liệt trong việc chỉ đạo, thực hiện xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, từ đó dẫn đến số lượng hồ sơ trễ hạn trên hệ thống, mặc dù thực tế hồ sơ đó đã trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Nguyên nhân chủ yếu là do người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực sự coi trọng công tác cải cách thủ tục hành chính, chưa chủ động, quyết liệt trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính ở cơ quan, đơn vị, địa phương mình; chưa chỉ đạo quyết liệt các bộ phận chuyên môn tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong việc xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; chưa có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cấp, các ngành, giữa địa phương với Trung ương trong giải quyết thủ tục hành chính. Mặt khác, do khoảng cách vị trí địa lý từ xã lên đến huyện, tỉnh không xa



nên các tổ chức, cá nhân thường lựa chọn hình thức đến nộp hồ sơ trực tiếp và nhận kết quả, ít sử dụng qua dịch vụ bưu chính công ích và trực tuyến.

## **Phần II**

### **PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI**

#### **I. PHƯƠNG HƯỚNG**

1. Quyết liệt thực hiện cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, bảo đảm hiệu quả, thực chất gắn với đẩy mạnh thực hiện chuyên đổi số, cung cấp các dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, tạo môi trường kinh doanh thông thoáng, thuận lợi hơn, thu hút mạnh mẽ đầu tư, thúc đẩy doanh nghiệp khởi nghiệp, đổi mới sáng tạo.

2. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ; sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính, nhất là việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin.

#### **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM**

1. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn tối thiểu từ 50% thời gian giải quyết so với quy định đối với hầu hết các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước. Đồng thời, đề xuất cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết để giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức. Nâng cao hiệu quả việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Tổ chức thực hiện đầy đủ các quy định về công bố, niêm yết công khai, minh bạch các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không tự đặt thêm những quy định, giấy tờ... ngoài quy định của pháp luật.

3. Tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính. Chú trọng giải quyết các bất cập do quy định chưa cụ thể, chồng chéo, mâu thuẫn về quản lý nhà nước trong lĩnh vực đầu tư, đất đai, xây dựng và tài nguyên, môi trường; thực hiện tích hợp các văn bản quy phạm pháp luật để bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, minh bạch, dễ tra cứu, dễ hiểu và dễ tiếp cận.

4. Tập trung thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, trong đó phần đầu áp dụng 100% cho dịch vụ công thiết thực đối với người dân (như các lĩnh vực y tế, giáo dục và đào tạo, an sinh xã hội). Ứng dụng công nghệ thông tin để minh bạch hóa quy trình, thủ tục; huy động sự tham gia, đóng góp của doanh nghiệp và người dân vào xây dựng chính quyền; kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu dùng chung phục vụ công tác quản lý nhà nước. Xây dựng và triển khai

Chương trình Hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025.

5. Tiếp tục chú trọng cải cách thủ tục hành chính; đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không theo địa giới hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, tiết giảm chi phí và tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức. Đẩy nhanh tiến độ và triển khai có hiệu quả Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020-2025 của Chính phủ.

6. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo việc tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức. Đồng thời, giảm thời gian tối đa giải quyết các thủ tục hành chính và công khai minh bạch trên chính quyền điện tử theo chuẩn hóa ISO để tạo sự tương tác giữa cơ quan quản lý nhà nước với người dân và doanh nghiệp.

7. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ, tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, sự năng động, trung thực, kỷ cương, gương mẫu, tận tâm phục vụ nhân dân, phục vụ xã hội trong giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức nhất là cán bộ, công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

8. Tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ theo hướng đột xuất để kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức thiếu trách nhiệm, chậm trễ, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính và chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.

9. Đẩy mạnh công tác truyền thông về công tác cải cách thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức với các biện pháp cụ thể, thiết thực, đồng bộ.

Trên đây là báo cáo tổng kết đánh giá kết quả triển khai thực hiện Đề án đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2017-2020 trên địa bàn tỉnh Hà Nam./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- Thành viên BCĐ CCHC tỉnh;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: LĐVP, KSTT, NC (Th);
- Lưu: VT, KSTT.

2021.Th.KSTT

**CHỦ TỊCH**

**Trương Quốc Huy**