

BÁO CÁO

**Kết quả cải cách thủ tục hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân,
tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước
từ ngày 01/01/2019 đến ngày 30/3/2020**

Kính gửi: Ban Thường trực UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

Thực hiện Công văn số 664/MTTW-BTT ngày 18/3/2020 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định báo cáo kết quả cải cách thủ tục hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh từ ngày 01/01/2019 đến ngày 30/3/2020, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính¹, Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính² và nhiều văn bản triển khai³ thực hiện các nhiệm vụ trong công tác cải cách thủ tục hành chính theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương.

Tổ chức thực hiện các văn bản trên, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã ban hành kế hoạch, văn bản tổ chức triển khai các nhiệm vụ được giao; tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính và thông qua phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của đơn vị đảm bảo theo các quy định hiện hành. Năm 2019 tỉnh đã công bố và công khai 934 thủ tục hành chính, thông qua phương án đơn giản hóa 29 thủ tục hành chính. Trong 03 tháng đầu năm 2020 đã công bố và công khai 236 thủ tục hành chính.

¹ Các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện hàng năm: Năm 2019: Quyết định số 4762/QĐ-UBND ngày 28/12/2018, Năm 2020: Quyết định số 505/QĐ-UBND ngày 20/02/2020.

² Các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thực hiện hàng năm: Năm 2019: Quyết định số 343/QĐ-UBND ngày 30/01/2019, Năm 2020: Quyết định số 280/QĐ-UBND ngày 30/01/2020.

³ Công văn số 1824/UBND-KSTT ngày 10/4/2019 tăng cường công tác kiểm soát thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; Công văn số 2173/UBND-KSTT ngày 25/4/2019 về một số nhiệm vụ cần thực hiện ngay trong công tác giải quyết thủ tục hành chính; Công văn số 2287/UBND-KSTT ngày 03/5/2019 về một số vấn đề trong việc trình công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý; Công văn số 2827/UBND-NC ngày 24/5/2019 về việc tăng cường trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 23/8/2019 thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.

2. Công tác chuẩn hóa danh mục thủ tục hành chính

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 401/KH-UBND ngày 04/11/2019 về chuẩn hóa dữ liệu danh mục thủ tục hành chính tỉnh Bình Định trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính từ địa chỉ: thutuchanhchinh.vn sang địa chỉ dichvucong.gov.vn và tích hợp Cổng Dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo theo yêu cầu tiến độ của Văn phòng Chính phủ. Đến nay đã cơ bản hoàn thành việc chuẩn hóa dữ liệu danh mục thủ tục hành chính.

Để kịp thời đưa pháp luật vào cuộc sống, khắc phục tình trạng các bộ, ngành Trung ương chưa kịp thời công bố sửa đổi, bổ sung, thay thế thủ tục hành chính khi các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ; đề cụ thể hóa các thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phân cấp, ủy quyền thực hiện cho các đơn vị, địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 6270/UBND-KSTT ngày 17/10/2019, Công văn số 7179/UBND-KSTT ngày 17/10/2019 chỉ đạo các sở, ban, ngành rà soát, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố chuẩn hóa Danh mục thủ tục hành chính. Đến ngày 30/3/2020 đã chuẩn hóa 170 thủ tục hành chính, trong đó, tỉnh có 146 thủ tục hành chính, cấp huyện có 18 thủ tục hành chính và cấp xã có 06 thủ tục hành chính⁴.

3. Triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ

a) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Danh mục 1182 thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa và Danh mục 659 thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp xã trên địa bàn tỉnh (Quyết định số 4659/QĐ-UBND ngày 13/12/2019). Đến nay, việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã đạt được những kết quả tích cực: ở cấp tỉnh: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đi vào hoạt động⁵ kể từ ngày 01/4/2019; ở cấp huyện và cấp xã: đã hình thành Bộ phận Một cửa

⁴ Trong đó có thể kể đến như Sở Công Thương trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4385/QĐ-UBND ngày 25/11/2019, Sở Du lịch trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4607/QĐ-UBND ngày 10/12/2019, Sở Xây dựng trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4635/QĐ-UBND ngày 12/12/2019, Sở Văn hóa và Thể thao trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4798/QĐ-UBND ngày 23/12/2019, Sở Tư pháp trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 714/QĐ-UBND ngày 04/3/2020.

⁵ UBND tỉnh đã ban hành các văn bản chỉ đạo để đảm bảo công tác tổ chức, hoạt động, nâng cao chất lượng nhân sự. Trong số đó có thể kể đến như: Quyết định số 939/QĐ-UBND ngày 21/3/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định; Quyết định số 1035/QĐ-UBND ngày 29/3/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính; Công văn số 6617/UBND-KSTT ngày 30/10/2019 của UBND tỉnh về việc đảm bảo chất lượng nhân sự và chấp hành quy chế làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Quyết định số 3934/QĐ-UBND ngày 30/10/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Danh mục thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Đồng thời, UBND tỉnh cũng đã chỉ đạo xử lý nghiêm công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh vi phạm quy định về văn hóa công sở, kỷ luật, kỷ cương hành chính.

kháng trang, hiện đại, có nơi đã trang bị máy tra cứu, máy quét mã vạch hồ sơ hiện đại; 100% thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đã thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định. Chất lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân, ý thức kỷ luật của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp về cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

b) Công tác xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

Công tác xây dựng quy trình nội bộ, thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Phần mềm Một cửa điện tử đã cơ bản hoàn thành. Các quy trình nội bộ này xác định cụ thể trình tự, thời gian thực hiện, chi tiết đến từng phòng, ban, cá nhân có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính⁶. Hiện nay, việc xây dựng quy trình điện tử đã hoàn thành nên đã kiểm soát được tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đến cấp xã, phát huy hiệu quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

Để giảm tải thời gian cập nhật các bước giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Chứng thực lên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 1318/QĐ-UBND ngày 09/4/2020 phê duyệt quy trình nội bộ tái cấu trúc đối với 23 thủ tục hành chính không liên thông cấp huyện, cấp xã trong lĩnh vực Chứng thực thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Tư pháp.

c) Công tác xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 19/9/2019 triển khai xây dựng phần mềm một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh. Với sự đôn đốc, hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, sự chỉ đạo quyết liệt của Ủy ban nhân dân cấp huyện và sự phối hợp chặt chẽ của Ủy ban nhân dân cấp xã, đến nay, 100% Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã đã đưa vào vận hành phần mềm một cửa điện tử⁷, đảm bảo kết nối liên thông, vận hành thông suốt trong giải quyết thủ tục hành chính từ cấp xã đến cấp tỉnh, hoàn thành trước tiến độ theo yêu cầu của Kế hoạch số 79/KH-UBND nêu trên.

4. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và tích hợp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 4211/QĐ-UBND ngày 12/11/2019 công bố 193 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 81 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 987/QĐ-UBND ngày 20/3/2020 bổ sung 11 thủ tục hành chính thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trên địa bàn tỉnh và Quyết định số 988/QĐ-UBND ngày 20/3/2020 ban hành Danh mục 16 thủ tục hành chính thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trên cơ sở các quyết định nêu

⁶ Đến nay đã phê duyệt 1847 quy trình nội bộ, trong đó có 1312 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính không liên thông và 535 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính liên thông.

⁷ Số đơn vị xây dựng, sử dụng phần mềm một cửa điện tử hiện nay là 188 đơn vị.

trên, các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã ban hành Thông báo việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Tính đến thời điểm hiện nay, Cổng Dịch vụ công của tỉnh đang cung cấp 285 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Theo thống kê của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, tỷ lệ hồ sơ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đạt 43,24%⁸ (số liệu từ ngày 01/4/2019 đến ngày 31/3/2020). Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ năm 2019: 67%, 03 tháng đầu năm 2020: 51%.

Đã kết nối thành công Cổng Dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia vào ngày 05/12/2019; đến ngày 31/3/2020 đã tích hợp thành công 16 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trở thành một trong những địa phương có số dịch vụ công trực tuyến được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thuộc top 10 so với các địa phương cấp tỉnh khác trên cả nước. Một số sở, ban ngành cũng đã xây dựng các phần mềm riêng phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến⁹.

b) Về thu phí, lệ phí điện tử

Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 63/2019/QĐ-UBND ngày 17/12/2019 quy định việc tổ chức thu phí, lệ phí và các khoản thu dịch vụ khác trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Tỉnh Bình Định đã triển khai quy trình thu phí, lệ phí điện tử¹⁰ (không thu tiền mặt đối với các quầy giao dịch) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thông qua việc kết nối liên thông giữa phần mềm nghiệp vụ của Chi nhánh Ngân hàng BIDV Bình Định với phần mềm một cửa điện tử vận hành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; đồng thời triển khai việc sử dụng Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết thủ tục hành chính điện tử để thay cho văn bản giấy đối với các thủ tục hành chính đã được phê duyệt quy trình nội bộ.

5. Việc ban hành tiêu chuẩn và quy trình quyết định chủ trương đầu tư theo Luật Đầu tư

Tỉnh Bình Định đã chủ động ban hành các Quyết định để hướng dẫn trình tự thủ tục nhà đầu tư phải thực hiện trước khi đầu tư dự án và quy định cơ chế phối hợp liên ngành cụ thể: thủ tục Quyết định chủ trương đầu tư, thành lập tổ chức kinh tế; thủ tục về đất đai và môi trường; thủ tục về tính đơn giá thuê đất; thủ tục về xây dựng và có sự phân công rõ ràng, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cơ quan liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính về đầu tư.

⁸ Theo Công văn số 06/TTPVHCC-CNTT ngày 16/4/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh về việc cung cấp số liệu hồ sơ thủ tục hành chính.

⁹ Sở Tài chính đã phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Bình Định xây dựng phần mềm kê khai giá trực tuyến; cũng đã đưa vào vận hành phần mềm cơ sở dữ liệu chi trả lương từ ngân sách địa phương trên địa bàn tỉnh Bình Định.

¹⁰ Các sở, ban, ngành cũng đã thực hiện việc đăng ký biên lai thu phí, lệ phí theo hình thức biên lai điện tử đến Cục thuế để có cơ sở triển khai thực hiện thu phí, lệ phí điện tử.

Đối với việc đầu tư xây dựng ngoài khu công nghiệp, khu kinh tế: Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 12/2011/QĐ-UBND ngày 02/6/2011 (hiện nay đã hết hiệu lực và được thay thế bằng Quyết định số 47/2018/QĐ-UBND) và Quyết định số 47/2018/QĐ-UBND ngày 11/10/2018 về việc quy định về trình tự và cơ chế phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính về đầu tư xây dựng ngoài khu công nghiệp và khu kinh tế trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Đối với hoạt động đầu tư, xây dựng trên địa bàn Khu kinh tế tỉnh: Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 64/2016/QĐ-UBND ngày 12/12/2016 ban hành Quy chế phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường tại Khu kinh tế Nhơn Hội, các Khu công nghiệp; một số cụm công nghiệp và khu chức năng đặc thù trên địa bàn tỉnh Bình Định; Quyết định số 16/2017/QĐ-UBND ngày 11/4/2017 ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính về đất đai trong Khu kinh tế Nhơn Hội; Quyết định số 06/2020/QĐ-UBND ngày 18/02/2020 ban hành Quy định về ủy quyền, phân cấp và phân công trách nhiệm thẩm định, phê duyệt dự án đầu tư xây dựng và thiết kế, dự toán xây dựng công trình trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Đồng thời, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Bình Định đã ban hành các văn bản nhằm cụ thể hóa trình tự các bước xử lý hồ sơ trong nội bộ cơ quan để giải quyết nhanh chóng hồ sơ cho doanh nghiệp. Trong giai đoạn từ ngày 01/01/2019 đến ngày 31/3/2020, các thủ tục theo quy định của Luật Đầu tư, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã thụ lý 250 bộ hồ sơ (đối với dự án đăng ký đầu tư ngoài Khu kinh tế, Khu Công nghiệp), trong đó năm 2019 thụ lý là 206 bộ hồ sơ; trong 03 tháng đầu năm 2020 thụ lý 44 bộ hồ sơ. Kết quả, đã tham mưu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh chấp thuận chủ trương đầu tư cho 60 dự án với tổng vốn đăng ký đầu tư 5.957,48 tỷ đồng; cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư cho 08 dự án với tổng số vốn đăng ký đầu tư 8.408,70 tỷ đồng, trong đó có 06 dự án có vốn đầu tư nước ngoài (FDI) với tổng vốn đăng ký 80,02 triệu USD (tương đương khoảng 1.861,6 tỷ đồng) trong năm 2019; trong 03 tháng đầu năm 2020, đã tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh chấp thuận Chủ trương đầu tư cho 12 dự án với tổng vốn đầu tư là 867,68 tỷ đồng và cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư cho 02 dự án với tổng vốn đầu tư là 125,09 tỷ đồng; điều chỉnh quyết định chủ trương đầu tư và Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư cho 68 bộ hồ sơ.

6. Khả năng tiếp cận thông tin, thực hành các dịch vụ công; các công cụ hình thức trợ giúp người dân, tổ chức thực hiện thành công dịch vụ công, giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân, tổ chức

Để người dân, tổ chức tiếp cận và thực hành các dịch vụ công, Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức khác nhau như: lồng ghép trong nội dung các cuộc họp, hội nghị, niêm yết tại trụ sở cơ quan, đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử, trên Báo, đài, tạp chí... Tổ chức niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính đã được công bố tại Bộ phận Một cửa, Cổng/Trang thông tin điện tử. Phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh Bình Định thực hiện các phóng sự chuyên đề về công tác tiếp nhận và

trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp; phóng sự tuyên truyền về ứng dụng ký số văn bản điện tử và gửi/nhận văn bản điện tử trên hệ thống văn phòng điện tử liên thông và trực liên thông văn bản quốc gia. Các sở, ban, ngành và các địa phương trên địa bàn tỉnh thường xuyên đưa tin, bài tuyên truyền về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính, đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Báo Bình Định, Cổng thông tin điện tử tỉnh Bình Định và Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình. Qua đó, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện đúng quy định, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp, đồng thời thực hiện giám sát đối với cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Ngoài ra, tỉnh Bình Định đã xây dựng và vận hành Cổng Dịch vụ công của tỉnh tại địa chỉ: dichvucong.binhdingh.gov.vn. Đây là nơi công khai danh mục thủ tục hành chính 03 cấp (cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã); công khai các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công mức độ 2, mức độ 3 và mức độ 4. Người dân, tổ chức có thể dễ dàng tra cứu thành phần hồ sơ, phí, lệ phí phải nộp. Đây còn là nơi để người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến, giảm thời gian, chi phí đi lại.

7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và theo quy định tại Điều 33 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định đã ban hành Công văn số 1038/UBND-KSTT ngày 25/02/2020 về việc triển khai việc quản lý, vận hành Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng thời, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định đã tiến hành tạo lập tài khoản quản lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và bàn giao cho các cơ quan, đơn vị sử dụng theo quy định (tại Công văn số 141/VPUBND-KSTT ngày 27/3/2020). Đối với các trường hợp chậm trễ trả lời phản ánh, kiến nghị, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định ban hành văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện¹¹.

Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đã công khai thông tin, địa chỉ, đường dây nóng để tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính để từ đó có giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ tốt hơn cho người dân, tổ chức.

Trong 03 tháng đầu năm 2020, tỉnh Bình Định đã tiếp nhận và trả lời 06 phản ánh, kiến nghị của Hệ thống tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị trên

¹¹ Công văn số 1839/UBND-KSTT ngày 25/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Công Dịch vụ công quốc gia.

8. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm chấn chỉnh tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn; đồng thời, xử lý nghiêm theo thẩm quyền các tổ chức, cá nhân có liên quan tặc trách trong thi hành công vụ để xảy ra tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính bị giải quyết quá hạn¹². Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đã tạo thuận lợi cho người dân, nhất là người dân ở vùng sâu, vùng xa, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại khi giải quyết thủ tục hành chính. Từ ngày 01/01/2019 đến ngày 30/3/2020, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, sớm hạn trên địa bàn tỉnh chuyển biến tích cực:

- Cấp tỉnh: năm 2019 đạt 98% và 03 tháng đầu năm 2020 đạt 98%.
- Cấp huyện: năm 2019 đạt 90% và 03 tháng đầu năm 2020 đạt 79%.
- Cấp xã: năm 2019 đạt 99% và 03 tháng đầu năm 2020 đạt 87%.

9. Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

a) Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019

Thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 và các văn bản hướng dẫn của Bộ Nội vụ, Ủy ban nhân dân tỉnh đã giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2019.

Sở Nội vụ đã tiến hành phân bổ phiếu khảo sát tại 06 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (120 phiếu), 06 đơn vị hành chính cấp huyện (180 phiếu) và 18 đơn vị hành chính cấp xã (180 phiếu).

Sở Nội vụ đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp danh sách mẫu điều tra xã hội học chính thức và danh sách mẫu điều tra xã hội học dự phòng đối với mỗi dịch vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương (gồm 480 mẫu chính thức và 480 mẫu dự phòng) và gửi kết quả chọn mẫu đến Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh để thực hiện giám sát, kiểm tra kết quả chọn mẫu. Trên cơ sở thống nhất của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh, Sở Nội vụ gửi kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 tỉnh Bình Định về Bộ Nội vụ đúng thời gian quy định

¹² Công văn số 4883/UBND-KSTT ngày 21/8/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc kiểm tra việc giải quyết các hồ sơ TTHC trễ hạn của Sở Tài nguyên và Môi trường; Công văn số 7336/UBND-KSTT ngày 02/12/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc xử lý trách nhiệm liên quan đến kết quả giải quyết 385 hồ sơ TTHC trễ hạn trên lĩnh vực đất đai được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Công văn số 1500/UBND-KSTT ngày 12/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc chấn chỉnh việc giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn, quá hạn.

Sau khi Bưu điện tỉnh hoàn thành việc điều tra xã hội học, Sở Nội vụ đã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh phúc tra kết quả điều tra xã hội học với số lượng phiếu là 20% trong tổng số phiếu Bưu điện tỉnh đã tiến hành điều tra (tương ứng 96 phiếu, trong đó: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh: 30 phiếu, Hội Cựu chiến binh tỉnh: 30 phiếu, Sở Nội vụ: 36 phiếu) thông qua hình thức điện thoại trực tiếp để phỏng vấn. Kết quả phúc tra, giám sát đều đạt yêu cầu theo quy định.

Kết quả là chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 đạt 8,20 điểm, xếp hạng 45/63 (tăng 16 bậc so với năm 2018. Năm 2018 đạt 61/63).

b) Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2020

Thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 của Bộ Nội vụ (Quyết định số 243/QĐ-BNV ngày 03/4/2020); Ủy ban nhân dân tỉnh đã giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện theo Kế hoạch của Bộ Nội vụ (Công số 2245/UBND-KSTT ngày 08/4/2020). Do đó, sau khi có hướng dẫn cụ thể của Bộ Nội vụ về công tác đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020, Sở Nội vụ sẽ phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện đúng nội dung và thời gian theo Kế hoạch.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Công tác cải cách thủ tục hành chính nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát, xuyên suốt của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh. Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh đã chủ động xây dựng kế hoạch, đề ra biện pháp, giải pháp cụ thể hóa việc triển khai thực hiện đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Công tác kiểm tra, giám sát được tăng cường, kịp thời khắc phục những hạn chế, thiếu sót, đề ra các giải pháp khắc phục. Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh trong năm 2019 được cải thiện (tăng 07 bậc so với năm 2018¹³).

- Việc công bố, công khai thủ tục hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính gắn với giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh đã có sự gắn kết chặt chẽ, phát huy hiệu quả thiết thực; chất lượng của công tác giải quyết thủ tục hành chính được kiểm soát xuyên suốt ngay từ khâu công bố danh mục thủ tục hành chính cho đến khâu giải quyết hồ sơ và trả kết quả, góp phần giảm thời gian, chi phí cho người dân, tổ chức.

- Cổng Dịch công của tỉnh đảm bảo kết nối liên thông với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và theo dõi, đánh giá tình hình giải quyết thủ

¹³ Năm 2018 đứng vị trí 53/63, năm 2019 đứng vị trí 46/63

tục hành chính tỉnh theo quy định. Việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được triển khai quy mô, bài bản, đồng bộ góp phần thiết thực vào việc xây dựng chính quyền điện tử.

- Công tác xây dựng phần mềm một cửa điện tử được triển khai bài bản, thống nhất, đồng bộ và triển khai sử dụng tại 100% các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã đảm bảo theo quy định. Hệ thống phần mềm một cửa điện tử còn được triển khai tại một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (các cơ quan thuộc Ngành Thuế) để phục vụ lưu chuyển hồ sơ thủ tục hành chính điện tử, đáp ứng yêu cầu tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

- Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã ngày càng hoàn thiện. Việc đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đi vào hoạt động, là địa điểm tập trung, duy nhất để người dân, doanh nghiệp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đã trở thành điểm nhấn đối với công tác cải cách hành chính của tỉnh. Ứng dụng công nghệ thông tin trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính nhà nước các cấp ngày càng đẩy mạnh. Đưa vào sử dụng phần mềm một cửa điện tử liên thông, chứng thư số, chữ ký số đến tận cấp xã. Hoạt động của hệ thống văn phòng điện tử liên thông ngày càng phát huy được hiệu quả.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương ngày càng được nâng cao; tạo sự chuyển biến trong nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cấp về mối quan hệ biện chứng, hữu cơ giữa các nội dung công việc: cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế:

- Có lúc, có nơi, người đứng đầu cơ quan, đơn vị chưa quan tâm đúng mức đến công tác cải cách thủ tục hành chính, dẫn đến công việc tồn đọng, không đáp ứng được yêu cầu đặt ra, ảnh hưởng đến tiến độ công việc chung của tỉnh.

- Công tác cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính đa phần dừng lại ở nội dung cắt giảm thời gian giải quyết; các sở, ban, ngành chưa có sự quan tâm, đầu tư đúng mức để nghiên cứu đề xuất các cơ quan có thẩm quyền xem xét tái cấu trúc quy trình, cắt giảm thành phần, hồ sơ thủ tục nhằm tạo thuận lợi thực sự cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện các giao dịch hồ sơ thủ tục hành chính hiệu quả vẫn còn thấp, số lượng hồ sơ chưa nhiều. Tình hạn hồ sơ giải quyết quá hạn còn xảy ra, nhất là lĩnh vực đất đai nhưng chưa xin lỗi người dân, tổ chức.

- Việc công bố thủ tục hành chính của một số Bộ, ngành Trung ương còn chậm; nhiều văn bản pháp luật đã có hiệu lực thi hành nhưng các Bộ, ngành Trung

ương không kịp thời công bố sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới thủ tục hành chính đã gây khó khăn, lúng túng cho địa phương trong tổ chức thực hiện; có thủ tục không quy định thời gian thực hiện cụ thể gây khó khăn cho các địa phương trong việc xây dựng quy trình nội bộ để thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử.

- Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp sử dụng phần mềm chuyên ngành do Bộ chủ quản triển khai nhưng chưa tích hợp được với phần mềm một cửa điện tử của tỉnh, gây khó khăn, bất cập trong công tác quản lý, lưu chuyển dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, ảnh hưởng thời gian, nguồn lực khi đội ngũ công chức, viên chức phải nhập dữ liệu đồng thời trên 02 hệ thống phần mềm.

- Việc vận hành Bộ phận Một cửa tại hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa có sự tham gia của cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính, nên chưa phát huy được hiệu quả quản lý việc thực hiện các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính gắn với theo dõi tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Chế độ phụ cấp cho cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính chưa được điều chỉnh theo thời gian; mức phụ cấp thấp so với nhiệm vụ, công việc trong tình hình mới.

b) Nguyên nhân:

- Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa làm tốt công tác quán triệt, thông tin, tuyên truyền các quy định của Trung ương và của tỉnh đối với các nội dung nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong rà soát, cập nhật, kiểm soát chất lượng giải quyết thủ tục hành chính có lúc có nơi chưa đồng bộ, chặt chẽ.

- Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhất là hệ thống cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính tại một số cơ quan, đơn vị còn bị động, chưa kịp thời thay đổi tư duy, lề lối làm việc, phương pháp làm việc; chưa dành thời gian nhiều nghiên cứu quy định của Trung ương, của tỉnh để tham mưu triển khai thực hiện hiệu quả các nội dung liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

- Tỷ lệ thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ chưa cao. Vì có nhiều thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phức tạp; phương tiện, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng đều giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; một số thủ tục người dân, tổ chức phải mất nhiều năm mới làm lại một lần (03 năm đối với lĩnh vực an toàn thực phẩm, 05 năm đối với lĩnh vực xăng dầu...). Tâm lý người dân chưa muốn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mà chỉ muốn đến trực tiếp để làm thủ tục hành chính.

- Việc thực hiện các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính tại một số cơ quan, đơn vị chưa đảm bảo nghiêm, chưa đủ răn đe các tổ chức, cá nhân tặc trách, vi phạm quy định văn hóa công vụ hoặc có hành vi nhũng nhiễu gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính nên dẫn đến

tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn trên một số lĩnh vực.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị Trung ương tiếp tục củng cố, hoàn thiện cơ chế, chính sách để phát huy vai trò người đứng đầu trong chỉ đạo, lãnh đạo công tác cải cách thủ tục hành chính; gắn công tác cải cách thủ tục hành chính với siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính và công tác thi đua, khen thưởng, đánh giá, phân loại, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức và có cơ chế xử lý nghiêm theo quy định của Đảng và của Nhà nước đối với các tổ chức, cá nhân vi phạm.

2. Đề nghị các Bộ, ngành tăng cường rà soát, cắt giảm các thủ tục (thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết) không cần thiết, chồng chéo; tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời công bố sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính khi căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính đã được công bố hết hiệu lực thi hành; kịp thời công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành

3. Đề nghị Chính phủ chỉ đạo Bộ Giao thông vận tải, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tư pháp quan tâm, xem xét có giải pháp để các địa phương cấp tỉnh có thể tích hợp, đồng bộ Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh với phần mềm chuyên ngành do các Bộ triển khai để tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý dữ liệu, hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

Trên đây là báo cáo kết quả cải cách thủ tục hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước từ ngày 01/01/2019 đến ngày 30/3/2020. Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định kính báo cáo Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- LĐVP UBND tỉnh;
- TT TH-CB, TT PVHCC;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phan Cao Thắng

Phụ lục I
THỐNG KÊ CÁC CHỈ TIÊU TẠI LĨNH VỰC CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh)

STT	Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 30/3)
1	Tổng số TTHC của tỉnh	934	236
-	Số lượng TTHC cấp tỉnh	788	199
-	Số lượng TTHC cấp huyện	111	29
-	Số lượng TTHC cấp xã	35	8
-	Số TTHC do tỉnh ban hành (được giao trong Luật)	1	-
2	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (theo thẩm quyền của tỉnh, như: giảm thời gian giải quyết...)	29	-
3	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang Thông tin điện tử	2053	1826
4	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông		
-	Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành	1616	1394
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	311	321
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã	126	111
-	Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp	516	516
-	Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	143	143
-	Số TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ	-	-
5	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC		
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hẹn	98%	98%

STT	Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020 <i>(Tính đến 30/3)</i>
	<i>(đã trả đúng hạn/ đã tiếp nhận)</i>		
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (đã trả đúng hạn/ đã tiếp nhận)</i>	90%	79%
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (đã trả đúng hạn/ đã tiếp nhận)</i>	99%	87%
6	Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC		
-	<i>Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm</i>	2	6
-	<i>Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm</i>	2	6
-	<i>Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng Thông tin điện tử</i>	2	6

Phụ lục II
THỐNG KÊ CÁC CHỈ TIÊU TẠI LĨNH VỰC HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH
 (Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh)

STT	Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	- Mức độ 3: 193 DVC - Mức độ 4: 81 DVC	- Mức độ 3: 204 DVC - Mức độ 4: 81 DVC
2	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ	67%	51%
3	Số đơn vị xây dựng, sử dụng phần mềm một cửa điện tử	188	188
4	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử	97%	100%