

Số: /BC-UBND

An Lão, ngày tháng năm 2021

BÁO CÁO

Báo cáo kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2020. Phương hướng, nhiệm vụ năm 2021

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo.

Năm 2020, UBND huyện An Lão chú trọng đến công tác cải cách hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên môi trường điện tử. Cụ thể:

- Chỉ đạo triển khai nghiêm túc việc vận hành Hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh theo Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25/5/2020 của UBND tỉnh, đặc biệt là việc cập nhật tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính vào hệ thống một cửa điện tử, 100% đơn vị cấp huyện, UBND cấp xã cập nhật hồ sơ và hệ thống đạt kết quả tốt; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống, hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ trễ hẹn.

- Chỉ đạo kiện toàn Bộ phận một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã đảm bảo đúng quy định. Tiếp tục đầu tư mua sắm trang thiết bị tại Bộ phận một cửa xã (An Trung, An Vinh, An Quang, An Dũng) theo hướng hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

- Hàng tháng đánh giá kết quả thực hiện cơ chế một cửa cấp huyện, cấp xã để chỉ đạo, đôn đốc nhằm giảm hồ sơ trễ hẹn, mang lại sự hài lòng cho người dân và doanh nghiệp.

2. Công tác triển khai, thực hiện:

- Văn phòng HĐND & UBND huyện được giao nhiệm vụ quản lý, chỉ đạo thực hiện bộ phận một cửa cấp huyện; tham mưu UBND huyện đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính cấp huyện và UBND cấp xã. Kịp thời tham mưu sửa đổi, bổ sung các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của UBND tỉnh tại Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020.

- Phối hợp thực hiện tốt công tác thông tin, tuyên truyền về thực hiện thủ tục hành chính, nhất là công khai các quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, trên Cổng thông tin điện tử của huyện, trên Đài truyền thanh huyện, đài truyền thanh xã, qua phát tờ rơi và tuyên truyền cho hội viên, đoàn viên của các tổ chức chính trị-xã hội.

- Chỉ đạo công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan chuyên môn và UBND cấp xã thông qua các đợt kiểm tra cải cách hành chính của huyện.

- Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, UBND các xã, thị trấn thực hiện giải trình trong việc thực hiện thủ tục hành chính, như có văn bản/ mẫu phiếu nêu rõ lý do gửi cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính trong trường hợp từ chối giải quyết, đề nghị bỏ

sung, hoàn thiện hoặc trễ hạn phải có phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả...; tổ chức kiểm soát quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ bằng các biện pháp như: cử công chức, viên chức thành viên tổ đầu mối huyện, UBND các xã, thị trấn kiểm tra trên phần mềm Một cửa điện tử, thường xuyên kết xuất báo cáo hàng tuần, hàng tháng báo cáo cho UBND huyện và các cơ quan, đơn vị liên quan; theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ, đôn đốc, nhắc nhở hàng ngày đối với hồ sơ gần đến hạn giải quyết, .

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã:

Từ ngày 15/12/2019 đến ngày 14/12/2020 bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã đã tiếp nhận: 15.121 hồ sơ, giải quyết đúng và sớm hạn: 14.617 hồ sơ; trễ hạn: 330 hồ sơ; đang trong thời hạn giải quyết: 174 hồ sơ, cụ thể:

*** Cấp huyện:**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 3.930, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 3.780 (trực tuyến: 284 hồ sơ; trực tiếp: 3.496 hồ sơ); số từ kỳ trước chuyển qua: 150 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 3.777; trong đó, giải quyết trước hạn: 3.698; đúng hạn: 7; quá hạn: 72

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 153; trong hạn: 153, quá hạn: 0

Cụ thể:

+ **Phòng Kinh tế - Hạ tầng:** Tiếp nhận 183 hồ sơ, giải quyết đúng và trước hạn 168 hồ sơ, trễ hạn 8 hồ sơ (**chiếm 4,37%**), chưa đến hạn 7 hồ sơ. Tiếp nhận trực tuyến mức độ 3: 20/20 hồ sơ (**đạt 100%**).

+ **Phòng NN&PTNT:** Tiếp nhận 27 hồ sơ, giải quyết đúng và sớm hạn 18 hồ sơ, trễ hạn 1 hồ sơ (**chiếm 3,7%**), chưa đến hạn 8 hồ sơ.

+ **Phòng LĐTB&XH:** Tiếp nhận 416 hồ sơ, giải quyết đúng và sớm hạn 413 hồ sơ, trễ hạn 3 hồ sơ (**chiếm 0,7%**), chưa đến hạn 03 hồ sơ. Tiếp nhận liên thông: 416/416 hồ sơ (**đạt 100%**).

+ **Văn Phòng Đăng ký QSDĐ:** Tiếp nhận 807 hồ sơ, giải quyết đúng và sớm hạn 777 hồ sơ, trễ hạn 3 hồ sơ (**chiếm 0,38%**), chưa đến hạn 30 hồ sơ. Trả qua bưu chính công ích: 14/807 hồ sơ (**đạt 1,73%**).

+ **Phòng Nội Vụ:** Tiếp nhận 289 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 196 hồ sơ, trễ hạn 5 hồ sơ (**chiếm 1,73%**), chưa đến hạn 88 hồ sơ. Tiếp nhận trực tuyến mức độ 3: 289/289 hồ sơ (**đạt 100%**).

+ **Phòng TC-KH:** Tiếp nhận 69 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 68 hồ sơ, trễ hạn 01 hồ sơ (**chiếm 1,44%**), chưa đến hạn 01 hồ sơ. Tiếp nhận trực tuyến mức độ 3: 66/66 hồ sơ (**đạt 100%**), tiếp nhận trực tuyến mức độ 4: 3/9 hồ sơ: (**đạt 33,3 %**)

+ **Phòng TN-MT:** Tiếp nhận 74 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 57 hồ sơ, trễ hạn 2 hồ sơ (**chiếm 2,7%**), chưa đến hạn 17 hồ sơ. Trả qua bưu chính công ích 5/74 hồ sơ (**đạt 6,75%**).

+ **Phòng Tư Pháp:** Tiếp nhận 2.048 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 2.048 hồ sơ, trễ hạn 13 hồ sơ (**chiếm 0,6%**). Chứng thực bản sao điện tử: 22/2.048 hồ sơ (**đạt 1,0%**)

+ **Phòng GD&ĐT:** Tiếp nhận 17 hồ sơ, giải quyết đúng và sớm hạn 17 hồ sơ (**đạt 100%**).

+ **Phòng Y tế, Phòng VH-TT, Phòng Dân tộc:** không có hồ sơ phát sinh trong năm.

* **Cấp xã:**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận: 11.191, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 11.090 (trực tuyến: 88; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 11.002); số từ kỳ trước chuyển qua: 13

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 11.170; trong đó, giải quyết trước hạn: 10.892; đúng hạn: 20, quá hạn: 258

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 21; trong đó, trong hạn: 21, quá hạn: 0

+ **Xã An Dũng:** Tiếp nhận 826 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 819 hồ sơ, trễ hạn 7 hồ sơ (**chiếm 0,84%**). Chứng thực bản sao điện tử: 5/635 hồ sơ (**đạt 0,78%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 11 hồ sơ.

+ **Xã An Hòa:** Tiếp nhận 4.295 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 4.164 hồ sơ, trễ hạn 115 hồ sơ (**chiếm 2,67%**), chưa đến hạn 16 hồ sơ. Chứng thực bản sao điện tử: 5/3.474 hồ sơ (**đạt 0,14%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 13 hồ sơ

+ **Xã An Hưng:** Tiếp nhận 649 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 637 hồ sơ, trễ hạn 12 hồ sơ (**chiếm 1,84%**). Chứng thực bản sao điện tử: 11/577 hồ sơ (**đạt 1,9%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 3 hồ sơ

+ **Xã An Nghĩa:** Tiếp nhận 189 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 186 hồ sơ, trễ hạn 3 hồ sơ (**chiếm 1,58%**). Chứng thực bản sao điện tử: 0/121 hồ sơ. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 9 hồ sơ.

+ **Xã An Tân:** Tiếp nhận 1.732 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 1.728 hồ sơ, trễ hạn 4 hồ sơ (**chiếm 0,23%**). chưa đến hạn 6 hồ sơ. Chứng thực bản sao điện tử: 13/1.333 hồ sơ (**đạt 0,97%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 24 hồ sơ

+ **Xã An Trung:** Tiếp nhận 663 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 630 hồ sơ, trễ hạn 33 hồ sơ (**chiếm 4,97%**). Chứng thực bản sao điện tử: 1/331 hồ sơ (**đạt 0,3%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 10 hồ sơ.

+ **Xã An Toàn:** Tiếp nhận 253 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 245 hồ sơ, trễ hạn 8 hồ sơ (**chiếm 3,26%**). Chứng thực bản sao điện tử: 9/177 hồ sơ (**đạt 5,08%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 1 hồ sơ

+ **Xã An Vinh:** Tiếp nhận 556 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 554 hồ sơ, trễ hạn 2 hồ sơ (**chiếm 0,35%**). Chứng thực bản sao điện tử: 2/323 hồ sơ (**đạt 0,61%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 2 hồ sơ.

+ **Thị trấn An Lão:** Tiếp nhận 1.568 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 1.504 hồ sơ, trễ hạn 64 hồ sơ (**chiếm 4,08%**). Chứng thực bản sao điện tử: 3/1.138 hồ sơ (**đạt 0,26%**). Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 9 hồ sơ

+ **Xã An Quang:** Tiếp nhận 460 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 450 hồ sơ, trễ hạn 10 hồ sơ (**chiếm 2,17%**). chưa đến hạn 01 hồ sơ. Chứng thực bản sao điện tử: 3/325 hồ sơ (**đạt 0,92%**) Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3: 6 hồ sơ

(Phụ lục đính kèm)

3. Tình hình, kết quả thực hiện kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Tiến hành thực hiện thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong thực hiện các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai **kể từ ngày 24/12/2020**: Tổng phát sinh 16 giao dịch (08 hồ sơ) thanh toán trực tuyến với tổng số tiền là 11.617.291 đồng.

Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với 01 thủ tục hành chính: “Cấp giấy phép xây dựng đối với nhà ở riêng lẻ” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia **kể từ ngày 28/12/2020**. Tổng phát sinh 01 giao dịch thanh toán trực tuyến (01 hồ sơ).

4. Công khai TTHC, danh mục TTHC

- Tổng số TTHC được công khai: 436 thủ tục (**cấp huyện: 296 thủ tục (Mức độ 2: 271 thủ tục Mức độ 3: 19 thủ tục; Mức độ 4: 6 thủ tục); cấp xã 140 thủ tục ((Mức độ 2: 127 thủ tục Mức độ 3: 13 thủ tục; Mức độ 4: 0 thủ tục)**)

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: 491 thủ tục (**cấp huyện: 351 thủ tục (Mức độ 2: 324 thủ tục Mức độ 3: 19 thủ tục; Mức độ 4: 8 thủ tục); cấp xã: 140 thủ tục (Mức độ 2: 129 thủ tục Mức độ 3: 13 thủ tục; Mức độ 4: 0 thủ tục)**)

5. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Quyết định số 2114/QĐ-UBND ngày 01/6/2020 của UBND tỉnh, UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan liên quan tập trung đẩy mạnh công tác tuyên truyền về lợi ích của việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; các dịch vụ công được cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh. Đặc biệt, UBND huyện đã chỉ đạo Phòng Tư pháp và UBND cấp xã đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ chứng thực bản sao điện tử trên Cổng dịch vụ công quốc gia để làm cơ sở cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Kết quả, đã chứng thực điện tử cho 67 trường hợp.

Chỉ đạo Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã đẩy mạnh việc tuyên truyền và hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh. Từ đầu năm đến nay, trên địa bàn huyện phát sinh 372 hồ sơ thực hiện mức độ 3,4; Trong đó: cấp huyện: 284 hồ sơ; cấp xã: 88 hồ sơ .

6. Công tác thông tin tuyên truyền thực hiện TTHC.

Công khai TTHC theo hình thức điện tử: UBND huyện xây dựng kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính; trong đó có nội dung xây dựng chuyên trang, chuyên mục, tin bài tuyên truyền về chủ trương, chính sách, pháp luật, chiến lược về ứng dụng và phát triển CNTT, về quy trình, thủ tục thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh và quy trình thực hiện, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 để người dân, doanh nghiệp biết và thực hiện.

Trên hệ thống Đài Truyền thanh cấp huyện, cấp xã: Tuyên truyền thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, nội dung thời lượng phù hợp với loại hình phương tiện thông tin. Từng bước làm nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp về thực hiện TTHC trên môi

trường điện tử, xây dựng chính quyền điện tử, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên địa bàn.

Tuyên truyền bằng nhiều hình thức như lồng ghép trong các cuộc họp ở xã, ở thôn và niêm yết công khai TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước nơi thực hiện các thủ tục hành chính. Đồng thời, chỉ đạo Phòng VH –TT, Trung tâm VH-TT huyện tăng cường công tác thông tin tuyên truyền như: xe tuyên truyền, trên Trang thông tin điện tử huyện, trên hệ thống loa truyền thông từ huyện đến các xã, thị trấn...

Tuyên truyền thông qua các ứng dụng mạng xã hội (Facebook, Zalo...). Tuyên truyền, quán triệt trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của huyện việc sử dụng ứng dụng Zalo, Facebook ... trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. CBCCCVC phải là lực lượng đi đầu trong triển khai thực hiện, đồng thời giới thiệu đến tổ chức, người dân và doanh nghiệp cùng tham gia.

7. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

Văn phòng HĐND&UBND huyện phối hợp với Phòng Nội vụ kết hợp kiểm tra cải cách hành chính với tổ chức kiểm tra, hỗ trợ nghiệp vụ Kiểm soát thủ tục hành chính cho các đơn vị, địa phương về công tác kiểm soát TTHC tại các xã, thị trấn theo kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính của huyện.

Qua kiểm tra, nhìn chung công tác kiểm soát thủ tục hành chính đã được UBND các xã, thị trấn quan tâm chỉ đạo; hoạt động của bộ phận một cửa cấp xã thực hiện tốt việc niêm yết công khai thủ tục hành chính, phát sinh hồ sơ trực tuyến mức độ 3 nhằm giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã cho người dân, doanh nghiệp; công tác kiểm soát thủ tục hành chính có những chuyển biến tích cực, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Nhìn chung, trong năm 2020, UBND huyện đã tập trung chỉ đạo thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Việc tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính được thường xuyên; việc chỉ đạo điều hành của cơ quan, đơn vị liên quan quyết liệt hơn, trách nhiệm của công chức, viên chức ngày càng cao hơn; hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả qua phần mềm một cửa điện tử đã đi vào nề nếp, đảm bảo tính khoa học, khắc phục tình trạng chùng chေo, ỷ lại giữa các bộ phận; mối quan hệ giữa các phòng ban chuyên môn với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chặt chẽ hơn; công tác kiểm tra, giám sát được thực hiện thường xuyên. Do đó, tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn của huyện luôn dưới 2%. Tuy nhiên, bên cạnh đó, hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính cũng còn một số khó khăn, hạn chế, đó là:

- Mặc dù về tổng thể, số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, dịch vụ công tỉnh Bình Định đã đạt chỉ tiêu theo chỉ đạo của tỉnh, tuy nhiên, nếu xét từng cơ quan, đơn vị thì còn một số cơ quan, đơn vị UBND các xã, thị trấn việc triển khai thực hiện còn chưa chủ động, quyết liệt nên kết quả đạt được chưa cao.

- Một số nội dung thông tin công khai hỗ trợ người dân trong tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP nhưng còn chưa được quan tâm triển khai nên trong quá trình thực hiện người dân, doanh nghiệp còn gặp lúng

túng, việc thực hiện chưa thật sự hiệu quả như: Việc điền và công khai các mẫu đơn, tờ khai mẫu,...

- Quy chế phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính liên thông cấp xã, huyện, tỉnh chưa rõ ràng, dẫn đến một số trường hợp hồ sơ trễ hẹn nhưng khó xác định được cơ quan xin lỗi, nhất là lĩnh vực người có công.

- Thủ trưởng một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa chỉ đạo nghiêm túc trong việc áp dụng tiếp nhận xử lý hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử (vd như: thực hiện hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 và chứng thực bản sao điện tử). Do đó số lượng hồ sơ phát sinh không nhiều, việc phát sinh hồ sơ mức độ 4 còn ít có 67/10.482 hồ sơ (**đạt 0.63%**).

- Việc ứng dụng, thao tác phần mềm một cửa điện tử đôi lúc gặp khó khăn do Cúp điện thường xuyên, lỗi mạng, mạng yếu...làm ảnh hưởng tiến hoàn thành hồ sơ, trong khi thực tế đã trả kết quả, giải quyết cho công dân đúng và sớm hạn.

- Công tác tuyên truyền về thủ tục hành chính tuy đã triển khai rộng rãi nhiều hình thức, nhưng tỷ lệ người dân chưa biết và tự thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia, hầu như công dân phải nhờ công chức phải hỗ trợ.

- Các cơ quan, đơn vị chưa thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo định kỳ hàng tháng và không đảm bảo theo yêu cầu theo biểu mẫu quy định.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa kịp thời phản ánh những khó khăn vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính đề cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định,...

- Qua công tác kiểm tra công tác cải cách hành chính, nhất là kiểm tra hoạt động tại bộ phận một cửa cấp xã năm 2020, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần được khắc phục đó là:

+ Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính chưa kịp thời, nội dung niêm yết chưa đầy đủ, còn mang tính hình thức; số liệu thực tế trên báo cáo không trùng khớp với số liệu kết xuất trên phần mềm.

+ Một số xã chưa cập nhật 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử; số lượng chứng thực bản sao điện tử còn rất thấp.

- Hồ sơ thủ tục hành chính đã được hoàn thành và trả kết quả cho người dân nhưng do số lượng hồ sơ phát sinh nhiều chưa kịp thời thao tác, cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử (số lượng hồ sơ trễ hẹn chiếm tỷ lệ cao như UBND xã An Hòa và thị trấn An Lão)

III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ TRONG NĂM 2021

Để hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã ngày càng phát huy hiệu quả và nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, trong thời gian tới, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã cần tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Văn phòng HĐND & UBND huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thực hiện tốt việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp theo đúng phương châm “chuyên nghiệp – thân thiện

và trách nhiệm”. Trong đó, cần rà soát, đơn giản hóa TTHC, đặc biệt là cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định để trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố thực hiện.

- Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã thường xuyên thực hiện cập nhật, niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC được UBND tỉnh công bố và niêm yết bằng văn bản tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; bảo đảm việc công khai TTHC chính xác, rõ ràng, đầy đủ các TTHC và bộ phận cấu thành TTHC theo quy định, gỡ bỏ kịp thời các TTHC đã hết hiệu lực, không còn áp dụng; đồng thời, có những đề xuất các nhiệm vụ, sáng kiến, giải pháp đơn giản hóa các TTHC, tham gia xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC bảo đảm phù hợp, nhanh chóng, chính xác, khoa học, thuận tiện.

- Tăng cường tuyên truyền về thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân trên địa bàn hiểu về thủ tục hành chính (kể cả thủ tục hành chính cấp huyện, cấp tỉnh), nhất là thực hiện thủ tục hành chính mức độ 3, 4 và TTHC qua Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia; nhận và trả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích nhằm giảm bớt thời gian và chi phí của tổ chức, công dân.

- UBND cấp xã cử công chức hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính có dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Bộ phận một cửa (đảm bảo 100% thủ tục hành chính có dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 phải hướng dẫn công dân phát sinh hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, không tiếp nhận qua mức độ 2). Phân công công chức hàng ngày, cập nhật rà soát nhiệm vụ thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình để triển khai thực hiện, không để hồ sơ trễ hẹn.

- Triển khai cập nhật đầy đủ hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử. Lưu ý, không được chạy theo thành tích, tự ý chuyển bước khi chưa có hồ sơ gốc; tất cả hồ sơ trễ hẹn phải có thư xin lỗi của người có thẩm quyền giải quyết đính kèm trên hồ sơ cho tổ chức, công dân đúng theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Chính phủ.

- Khi có những bất cập trong thực hiện thủ tục hành chính phải kịp thời có văn bản phản hồi về Văn phòng HĐND&UBND huyện để tổng hợp, tham mưu UBND huyện báo cáo Văn phòng UBND tỉnh giải quyết kịp thời.

- Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về việc tiếp nhận và giải quyết trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3,4; dịch vụ bưu chính công ích; tiện ích thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; Tăng cường phát sinh hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, chứng thực bản sao điện tử. Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, chủ động hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đa dạng dưới nhiều hình thức.

- Thường xuyên kiểm tra, hướng dẫn việc thực hiện phần mềm một cửa điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, cấp xã;

- Phân bổ tờ gấp hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên cổng dịch vụ công của tỉnh cho Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã để tuyên truyền cho người dân và tổ chức biết thực hiện;

- Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở và việc giải quyết TTHC của cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; tiếp tục thực hiện nghiêm túc việc lấy ý kiến đánh giá khảo sát mức độ hài lòng của

tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC tại trụ sở làm việc, xử lý kết quả khảo sát theo quy định gắn với công tác thi đua, khen thưởng.

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên môi trường điện tử năm 2020 và phương hướng nhiệm vụ trong năm 2021./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- UBND các xã, thị trấn;
- LĐVP, BPMC+ KSTT+K3;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đỗ Tùng Lâm