

Số: /BC-SNV

Hà Tĩnh, ngày tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Kế hoạch số 2960/KH-TTTP ngày 08/12/2023 của Thanh tra Chính phủ về thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trên phạm vi cả nước; Văn bản số 7370/UBND-NC₃ ngày 26/12/2023 của UBND tỉnh, Sở Nội vụ báo cáo kết quả thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) như sau:

I. TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ THỰC HIỆN TTHC, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG CHO CÁC CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

- Sở Nội vụ đã ban hành, triển khai kế hoạch kiểm soát TTHC hằng năm¹ đầy đủ, kịp thời; thông qua các cuộc họp cơ quan, giao ban chuyên môn hàng tháng đã quán triệt trong toàn cơ quan, các phòng, ban, đơn vị chủ động kiểm soát TTHC, thực hiện công khai các TTHC tại trụ sở cơ quan, Cổng thông tin điện tử của Sở. Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị tăng cường công tác tuyên truyền, khuyến nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ, thực hiện nộp hồ sơ điện tử thông qua các Dịch vụ công trực tuyến toàn trình, nâng cao tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến và việc trả kết quả thông qua dịch vụ BCCI.

- Ban hành văn bản chỉ đạo, tuyên truyền thực hiện việc đăng ký tài khoản, thực hiện số hóa, thanh toán trực tuyến hồ sơ TTHC của ngành Nội vụ².

- Ban hành văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện Chỉ thị số 05/CT-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 tỉnh Hà Tĩnh³ trong đó tập trung chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở tiếp tục tham mưu thực hiện tốt công tác kiểm soát TTHC, nhất là việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến, tuyệt đối không để tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, muộn; tích cực rà soát đơn giản hóa

¹ Kế hoạch số 83/KH-SNV ngày 10/02/2021 của Sở Nội vụ về Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021; Kế hoạch số 07/KH-SNV ngày 23/02/2022 của Sở Nội vụ về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Sở Nội vụ năm 2022; Quyết định số 87/QĐ-SNV ngày 15/03/2023 của Sở Nội vụ về Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 của Sở Nội vụ.

² Công văn số 656/SNV-VP ngày 12/4/2023 của Sở Nội vụ.

³ Công văn số 960/SNV-VP ngày 30/5/2023 của Sở Nội vụ.

TTHC, TTHC nội bộ của ngành; có giải pháp quyết liệt để nâng cao tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC.

- Thực hiện báo cáo đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP⁴.

- Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính đã được công bố⁵; ban hành và triển khai thực hiện Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ của Sở Nội vụ giai đoạn 2022-2025. Báo cáo đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

- Tổ chức rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành nội vụ từ cấp tỉnh đến cấp xã để cập nhật danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần năm 2023 theo hướng dẫn tại Văn bản số 526/STTTT-CNTT ngày 06/4/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Việc kiểm soát, kiến nghị bãi bỏ các thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà

- Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Nội vụ được UBND tỉnh công bố và đang có hiệu lực thi hành gồm: cấp tỉnh có 95 thủ tục⁶; cấp huyện có 34 thủ tục⁷; cấp xã có 15 thủ tục⁸.

- Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: Năm 2021, Sở Nội vụ đã tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố sửa đổi bổ sung 01 TTHC. Hiện nay, Sở Nội vụ đã trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố đối với dự thảo Danh mục và Quy trình nội bộ 04 TTHC mới ban hành; 28 TTHC được sửa đổi, bổ sung và 01 TTHC bị bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ.

3. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

- Sở Nội vụ đã thực hiện công khai kịp thời tất cả các TTHC để tổ chức, công dân biết và thực hiện, trong kỳ không có quyết định công bố thủ tục mới; việc tiếp nhận, giải quyết TTHC đảm bảo các quy định hiện hành.

- Thực hiện báo cáo đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP⁹.

⁴ Báo cáo số 83/BC-SNV ngày 07/9/2023 của Sở Nội vụ về đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐTTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP

⁵ Văn bản số 1559/SNV-VP ngày 23/8/2023 của Sở Nội vụ về rà soát danh mục và quy trình nội bộ thủ tục hành chính của ngành nội vụ

⁶ Tại các Quyết định: số 526/QĐ-UBND ngày 10/02/2020; số 3744/QĐ-UBND ngày 17/11/2021 của UBND tỉnh.

⁷ Quyết định số 4151/QĐ-UBND ngày 23/12/2019 của UBND tỉnh

⁸ Quyết định số 3827/QĐ-UBND ngày 27/11/2019 của UBND tỉnh

⁹ Báo cáo số 83/BC-SNV ngày 07/9/2023 của Sở Nội vụ về đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐTTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP

- Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính đã được công bố¹⁰; rà soát, thống kê các thủ tục hành chính có khai thác thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (có 23 TTHC); rà soát TTHC thuộc ngành nội vụ yêu cầu thành phần hồ sơ có Phiếu lý lịch tư pháp (có 20 TTHC).

- Tổ chức rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành nội vụ từ cấp tỉnh đến cấp xã để cập nhật danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần năm 2023 theo hướng dẫn tại Văn bản số 526/STTTT-CNTT ngày 06/4/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông.

4. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính; số hóa hồ sơ TTHC; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử

a. Công bố, công khai thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Nội vụ được UBND tỉnh công bố và đang có hiệu lực thi hành được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công, Cổng thông tin điện tử của Sở Nội vụ, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, trụ sở cơ quan Sở Nội vụ đảm bảo quy định.

b. Giải quyết TTHC trên môi trường điện tử

- Chỉ đạo việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Theo đó, tại Quyết định số 1679/QĐ-UBND ngày 18/7/2023 của UBND tỉnh về công bố danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp, từ cấp tỉnh đến cấp xã năm 2023, số thủ tục toàn trình của ngành Nội vụ ở cấp tỉnh có 28 thủ tục; số thủ tục một phần là 63 thủ tục.

- Danh mục và Quy trình nội bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ đã được cập nhật lên cổng thông tin điện tử của Sở, cập nhật vào trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Tĩnh và hoàn thành cập nhật trên cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện việc sửa đổi nội dung TTHC trên phần mềm tiếp nhận trả kết quả kịp thời, đảm bảo quy định. Chỉ đạo các phòng, ban kiểm soát chặt chẽ việc thực thi các thủ tục hành chính đã được công bố, đảm bảo công khai, minh bạch, tạo thuận lợi tối đa cho các tổ chức và Nhân dân và đảm bảo kỷ luật, kỷ cương trong việc thực hiện thủ tục hành chính của Sở Nội vụ.

c. Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ TTHC

+ Năm 2022 số hồ sơ đính kèm kết quả giải quyết là 365/538 đạt tỷ lệ 67,84%;

¹⁰ Văn bản số 1559/SNV-VP ngày 23/8/2023 của Sở Nội vụ về rà soát danh mục và quy trình nội bộ thủ tục hành chính của ngành nội vụ

+ Năm 2023 số hồ sơ đính kèm kết quả giải quyết là 224/267 đạt tỷ lệ 82,4%.

5. Việc kiểm tra đôn đốc cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính

- Tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC: Việc đánh giá hài lòng từ bước tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ đến xử lý và trả kết quả qua nhiều kênh để cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC đánh giá (như phần mềm đánh giá đặt tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, đánh giá trên phần mềm dịch vụ công của tỉnh, đánh giá qua hòm thư góp ý và tại trụ sở của Sở Nội vụ, đánh giá qua phiếu điều tra xã hội học do Sở Nội vụ khảo sát hàng năm).

- Sau thời gian chuyển giao hoàn toàn cho nhân viên bưu điện (từ ngày 01/7/2021 cho đến nay), Sở Nội vụ không bố trí công chức trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Nhân viên Bưu điện hiện tại đã thực hiện thành thạo nhiệm vụ, thực hiện tốt việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc Bộ TTHC của Sở Nội vụ.

- Việc kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC được lồng ghép thường xuyên qua hoạt động chuyên môn, trực tiếp qua công tác kiểm tra cải cách hành chính các phòng, ban, đơn vị trực thuộc (từ năm 2021 đến năm 2023 tổ chức 05 cuộc kiểm tra). Sau kiểm tra, Sở ban hành văn bản chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại hạn chế, trong đó tập trung nhiều nhất vẫn là nội dung khắc phục các tồn tại, hạn chế trong giải quyết TTHC.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, công khai địa chỉ của Sở và hộp thư góp ý tại trụ sở cơ quan và trên Cổng thông tin điện tử của Sở.

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 0, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 0; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 0.

7. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Năm 2021: Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/12/2021 là: 599, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 578 (trực tuyến: 73, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 508); số từ kỳ trước chuyển qua: 21. Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 532; trong đó, giải quyết trước hạn: 0, đúng hạn: 532, quá hạn: 0. Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 67; trong đó, trong hạn: 67, quá hạn: 0.

- Năm 2022: Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận từ ngày 15/12/2021 đến ngày 14/12/2022 là: 1170, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 1170 (trực tuyến: 369, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 801); số từ kỳ trước chuyển qua: 0. Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 976; trong đó, giải quyết trước hạn: 0, đúng hạn: 976,

quá hạn: 0. Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 194; trong đó, trong hạn: 194, quá hạn: 0.

- Năm 2023: Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023 là: 2.363, trong đó: số mới tiếp nhận trực tuyến: 1.146; trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính: 1.123; số từ kỳ trước chuyển qua: 194. Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2.198; trong đó, giải quyết đúng hạn: 2.198, quá hạn: 0. Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 165; trong đó, trong hạn: 165, quá hạn: 0.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Công tác cải cách thủ tục hành chính tiếp tục được Sở tập trung chỉ đạo, triển khai đến các phòng, đơn vị trực thuộc theo kế hoạch đã ban hành, gắn với công tác cải cách hành chính của Sở; kịp thời kiện toàn cán bộ đầu mỗi kiểm soát thủ tục hành chính; thường xuyên đôn đốc, hướng dẫn kịp thời các nội dung liên quan công tác kiểm soát TTHC, trong đó tập trung chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị rà soát lại danh mục và quy trình nội bộ đã được công bố, qua rà soát đã tổng hợp và trình dự thảo danh mục, quy trình nội bộ một số TTHC đã được công bố dự kiến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ¹¹. Sở Nội vụ không có phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp liên quan đến giải quyết TTHC. Tỷ lệ giải quyết trước và đúng hạn đạt 100%.

III. MỘT SỐ TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

1. Tồn tại, hạn chế:

Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần đã được thực hiện góp phần đơn giản hóa, giảm chi phí cho các tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên, thời gian qua có nhiều thủ tục phát sinh hồ sơ ít, đặc biệt là có TTHC không có hồ sơ phát sinh. Vì vậy việc thực hiện dịch vụ BCCI hiện nay đối với các thủ tục hành chính của Sở Nội vụ chủ yếu thực hiện ở công đoạn tiếp nhận hồ sơ, ít thủ tục được trả kết quả thông qua dịch vụ BCCI.

2. Nguyên nhân:

Một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền Sở Nội vụ có tính chất đặc thù hoặc có những TTHC kết quả là hiện vật đặc biệt (Huân, Huy chương, hiện vật khen thưởng cao quý khác...); khung Bằng khen là hiện vật công kênh, dễ hư hỏng nên phát sinh chi phí cao, nhiều tổ chức, cá nhân còn e ngại sử dụng dịch vụ trả kết quả qua dịch vụ BCCI. Mặt khác, khi thực hiện đầu vào, việc scan hồ sơ để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mất khá nhiều thời gian, trong khi điều kiện đi lại trong thành phố thuận tiện nên nhiều đơn vị sở, ngành lựa chọn cách thức trực tiếp nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, dẫn đến tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến chưa cao.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ kiểm soát TTHC theo các văn bản của Trung ương, của tỉnh trong đó tập trung rà soát, sửa đổi các thủ tục

¹¹ Văn bản số 2430/SNV-VP ngày 08/12/2023 của Sở Nội vụ về trình ban hành Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ.

hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, cấp xã thuộc lĩnh vực nội vụ; kịp thời rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các TTHC liên quan lĩnh vực thi đua khen thưởng (do Luật Thi đua khen thưởng năm 2022 có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2024).

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ Bưu chính công ích trong giải quyết TTHC bám sát chỉ đạo của UBND tỉnh. Tiếp tục đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ, thực hiện số hóa và nộp hồ sơ qua Dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã được Sở Nội vụ công bố hoặc thực hiện qua dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ BCCI.

3. Chỉ đạo quyết liệt các phòng, ban, đơn vị có thẩm quyền tham mưu giải quyết hồ sơ TTHC thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến, tuyệt đối không để tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, muộn; tích cực rà soát đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ; có giải pháp để nâng cao tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC của ngành trong năm 2024.

4. Thực hiện kiểm tra, tự kiểm tra công tác cải cách TTHC, lồng ghép trong công tác kiểm tra đột xuất kỷ luật kỷ cương hành chính tại các phòng, ban, đơn vị chuyên môn; đồng thời, thường xuyên đôn đốc, kiểm tra qua việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Trên đây là kết quả thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, Sở Nội vụ gửi Thanh tra tỉnh tổng hợp./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Quang Dương