

**BÁO CÁO**  
**Đánh giá kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính**  
**9 tháng đầu năm 2022 trên địa bàn tỉnh**

Thực hiện Công văn số 1191/SNV-CCHCVTLT ngày 04/10/2022 của Sở Nội vụ về việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh 9 tháng đầu năm 2022, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả cụ thể như sau:

**I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được UBND tỉnh giao trong lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính (TTHC), Văn phòng UBND tỉnh thực hiện đánh giá sơ bộ kết quả đạt được trong 9 tháng đầu năm 2022 theo Phụ lục II được đính kèm Công văn số 1191/SNV-CCHCVTLT của Sở Nội vụ.

Việc thực hiện đánh giá sơ bộ dựa trên các nguồn tài liệu sau: Qua hoạt động theo dõi, quản lý của Văn phòng UBND tỉnh; các tài liệu về công tác cải cách TTHC được phát hành bởi UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh; từ các tài liệu hoặc số liệu báo cáo gửi về của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố theo quy định (có tổng hợp số liệu từ UBND các xã, phường, thị trấn); từ hoạt động kiểm tra trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị; kiểm tra trực tiếp trên các hệ thống, cổng/trang thông tin điện tử... Do đó, đối với một số nội dung công việc mà việc đánh giá yêu cầu phải được kiểm tra trực tiếp tại đơn vị hoặc phải cung cấp được tài liệu kiểm chứng trực tiếp như: Việc niêm yết công khai TTHC và niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại trụ sở UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn (tài liệu kiểm chứng là hình ảnh chụp bảng niêm yết TTHC), nhưng không tiến hành kiểm tra trực tiếp được tại 100% các cơ quan, đơn vị và ở thời điểm hiện tại chưa tổ chức thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính trong lĩnh vực Cải cách TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thành phố, thị xã năm 2022 nên chưa có đủ tài liệu kiểm chứng, vì vậy việc đánh giá chỉ là sơ bộ (tương đối). Đến thời điểm chấm điểm chính thức cuối năm, các đơn vị phải nộp tài liệu kiểm chứng về Văn phòng UBND tỉnh theo quy định, việc đánh giá sẽ bảo đảm chính xác hơn.

Kết quả đánh giá sơ bộ: Các nhiệm vụ trong lĩnh vực cải cách TTHC được Văn phòng UBND tỉnh triển khai đồng bộ, đầy đủ, kịp thời đến tất cả các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh. Cơ bản, các cơ quan, đơn vị đã thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao và đạt được kết

quả tương đối tốt. Tổng số điểm đạt được trong lĩnh vực này là 18,10605 điểm/20.25 điểm. Tuy nhiên, còn một số tiêu chí/tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

- Tiêu chí thành phần 1.7 (Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao): Đạt 0,45/1,5 điểm.

- Tiêu chí thành phần 3.2.3 (Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC): Đạt 0,8/1 điểm.

- Tiêu chí thành phần 3.4.1 (Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn): đạt 1,498/1,5 điểm.

- Tiêu chí thành phần 3.4.2 (Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn): đạt 1,499/1,5 điểm.

- Tiêu chí thành phần 3.5.1 (Xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh): đạt 0,6429/0,75 điểm.

- Tiêu chí thành phần 7.3.1 (Cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định): Đạt 0,25/0,5 điểm.

- Tiêu chí thành phần 7.3.4 (Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình): Đạt 0,213/1 điểm.

- Tiêu chí thành phần 7.3.6 (Thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các TTHC đủ điều kiện): Đạt 0,50015/1,5 điểm.

*(Chi tiết tại Phụ lục gửi kèm Báo cáo này).*

## **II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN**

### **1. Tồn tại, hạn chế**

- Còn 04 nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đang thực hiện đã quá hạn.

- Việc công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chưa đạt tỷ lệ 100% theo yêu cầu (do cấp xã mới đạt 52,15%).

- Vẫn còn tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn cho tổ chức, cá nhân (123 hồ sơ quá hạn, trong đó có 88 hồ sơ ở cấp tỉnh, 35 hồ sơ ở cấp huyện).

- Còn 01 phản ánh, kiến nghị chưa xử lý xong.

- Cổng thông tin điện tử chưa đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định (chưa chuyển đổi sang công nghệ IPv6).

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình còn thấp, mới đạt 21,3%.

- Thực hiện hồ sơ thanh toán trực tuyến còn rất thấp, trong khi tỉnh đã triển khai cung cấp đầy đủ.

### **2. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế**

Những tồn tại, hạn chế nêu trên do những nguyên nhân chủ yếu sau:

- Lãnh đạo một số huyện, thị xã, thành phố chưa quyết liệt chỉ đạo công chức, viên chức và UBND cấp xã thực hiện nghiêm túc việc cập nhật đầy đủ, kịp thời hồ sơ TTHC, tiến độ xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định.

- Cơ chế phối hợp giữa các cơ quan trong thực hiện cơ chế một cửa liên thông chưa tốt, là nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân quá thời hạn quy định.

- Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn mang tính hình thức, chạy theo số lượng mà chưa đi vào thực chất nhu cầu sử dụng của người dân, chưa bám sát thực tế; có những TTHC được cung cấp trực tuyến nhưng hầu như không bao giờ phát sinh hồ sơ cả trực tuyến và trực tiếp; nhiều TTHC được cung cấp trực tuyến nhưng quy định pháp luật vẫn phải nộp trực tiếp hoặc không đủ điều kiện thực hiện trực tuyến; trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của một số công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp chưa đảm bảo yêu cầu để có thể hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; công tác thông tin tuyên truyền tới người dân và doanh nghiệp về dịch vụ công trực tuyến chưa được chú trọng, đẩy mạnh; nhận thức của người dân về dịch vụ công trực tuyến chưa cao nên chưa quan tâm sử dụng, vẫn có thói quen thực hiện TTHC theo hình thức trực tiếp.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được nộp trên các hệ thống trực tuyến của một số bộ, ngành cung cấp (Kế hoạch và Đầu tư, Y tế, Giao thông vận tải,...) khá cao nhưng được đồng bộ, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống một cửa điện tử cấp tỉnh nên gây khó khăn trong việc theo dõi, thống kê.

- Nhân sự bố trí cho công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC của tỉnh quá mỏng, chưa tương xứng với khối lượng công việc rất lớn được giao.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ VÀ ĐỀ XUẤT**

#### **1. Phương hướng, nhiệm vụ**

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, trong thời gian tới, Văn phòng UBND tỉnh sẽ tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, báo cáo UBND tỉnh kịp thời xử lý những cơ quan, đơn vị để xảy ra tình trạng không thực hiện đúng các quy định về kiểm soát TTHC hoặc thiếu trách nhiệm, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC; để xảy ra nhiều hồ sơ trễ hạn hoặc không nghiêm túc thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định;

- Đẩy mạnh đôn đốc, kiểm tra các huyện, thị xã, thành phố, xã, phường, thị trấn thực hiện nghiêm túc việc cập nhật đầy đủ, kịp thời hồ sơ TTHC, tiến độ xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC làm cơ sở xây dựng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm hiệu quả, tiết kiệm, dễ sử dụng cho người dùng, tránh hình thức, lãng phí.

- Tăng cường tập huấn để nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã, bảo đảm đáp ứng yêu cầu công việc, nhất là trình độ công nghệ thông tin trong hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử.

- Đẩy mạnh hơn nữa công tác truyền thông về công tác cải cách, kiểm soát TTHC, nhất là về dịch vụ công trực tuyến, quyền phản ánh kiến nghị của người dân về quy định, hành vi hành chính... nhằm nâng cao nhận thức, từ đó huy động đông đảo người dân, doanh nghiệp tham gia vào công tác này.

- Quan tâm hướng dẫn, bố trí đầy đủ, đồng thời thường xuyên kiểm tra các đơn vị, địa phương để bảo đảm sử dụng đúng kinh phí cho công tác kiểm soát TTHC, trong đó có khoản chi hỗ trợ cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC và công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định của tỉnh tại các văn bản: Nghị quyết số 333/2020/NQ-HĐND ngày 01/12/2020 của HĐND tỉnh về việc tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 209/2019/NQ-HĐND ngày 10/7/2019 của HĐND tỉnh quy định chính sách hỗ trợ đặc thù đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Hưng Yên; Quyết định số 18/2015/QĐ-UBND ngày 29/9/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định nội dung chi và mức chi đối với hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

## **2. Đề xuất, kiến nghị**

- Đề nghị UBND tỉnh quan tâm, bổ sung nhân sự thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC của tỉnh, nhất là công chức có chuyên môn công nghệ thông tin để bảo đảm tương xứng với khối lượng và tính chất công việc được giao. Hiện tại, nhân lực làm công tác này chưa bảo đảm đủ số lượng để thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Đề nghị các sở, ngành tỉnh, UBND huyện, thị xã, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn tăng cường chỉ đạo thực hiện tốt công tác cải cách, kiểm soát TTHC tại cơ quan, địa phương; hoàn thành việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC để bảo đảm 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin, dữ liệu tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, trong đó thực hiện tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để xây dựng hoặc hoàn thiện dịch vụ công trực tuyến, tích hợp, cung cấp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng là trung tâm; bố trí cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC tại đơn vị đủ số lượng, đúng thành phần và tạo thuận lợi cho cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ; chỉ đạo, quán triệt cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa của đơn vị, địa

phương thực hiện hướng dẫn, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông tăng cường hướng dẫn các đơn vị, địa phương đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan; thực hiện nghiêm việc ký số, gửi nhận văn bản và xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử tại các cấp chính quyền; nghiên cứu, thực hiện hoặc đề xuất triển khai các giải pháp bảo đảm an toàn, an ninh mạng để kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Đề nghị Sở Tài chính hướng dẫn, bố trí đầy đủ kinh phí, đồng thời thường xuyên kiểm tra các đơn vị, địa phương để bảo đảm sử dụng đúng kinh phí cho công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy định của Bộ Tài chính và của tỉnh.

Trên đây là báo cáo đánh giá sơ bộ kết quả công tác cải cách TTHC 9 tháng đầu năm 2022 trên địa bàn tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

(Gửi kèm Báo cáo này Phụ lục Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh về cải cách TTHC)./. *VB*

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC&KSTT<sup>T</sup>.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Trần Văn Thắng**