

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN VỊ XUYÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-VP
V/v hướng dẫn các quy trình nhằm
nâng cao kết quả đánh giá bộ chỉ số
của người dân và doanh nghiệp.

Vị Xuyên, ngày 06 tháng 11 năm 2023

Kính gửi:

- Các phòng chức năng thuộc UBND huyện;
- Trung tâm Văn hóa TT&DL;
- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính.

Triển khai Công văn số 3478/UBND-PVHCC, ngày 31/10/2023 của UBND tỉnh về việc nâng cao kết quả đánh giá bộ chỉ số của người dân và doanh nghiệp. Đề đẩy mạnh cải cách TTHC, nhằm giúp các cán bộ, Công chức, viên chức thực hiện đúng quy trình, chức năng, nhiệm vụ trong các bước thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC. Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, cải thiện xếp loại Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp năm 2023 cho các đơn vị và nâng cao chỉ số đánh giá của huyện

Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo:

1. Thủ trưởng các cơ quan đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm các nhiệm vụ trọng tâm:

a) Công khai, minh bạch

Thực hiện cập nhật, công khai, thiết lập quy trình điện tử giải quyết TTHC ngay trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC sau: 05 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố, ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh; 02 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố, ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh trong VBQPPL được ban hành theo trình tự rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành (*Lưu ý: TTHC được công khai phải có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC; chỉ cập nhật, công khai, thiết lập quy trình điện tử đối với các TTHC có quy định tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thời gian giải quyết TTHC thực hiện theo đúng quy định Quyết định công bố TTHC, trường hợp phát hiện các Bộ, ngành Trung ương quản lý chuyên ngành cập nhật thời gian giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia không đồng nhất với thời gian cập nhật của Sở, ngành thì thực hiện trao đổi với đầu mối của Bộ, ngành để thống nhất*).

Thực hiện 100% hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia và công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC để người dân, doanh nghiệp theo dõi,

đánh giá việc thực hiện; nghiêm cấm việc tiếp nhận hồ sơ “ngoài luồng”, xoá (huỷ) hồ sơ, không được cập nhật trên Hệ thống.

- Rà soát công bố, đơn giản hoá TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 đảm bảo phù hợp với việc áp dụng trên môi trường điện tử theo đúng mục tiêu, thời hạn quy định tại Quyết định số 1808/QĐ-UBND ngày 17/10/2022.

- Rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa đối với các TTHC 03 năm gần nhất không phát sinh hồ sơ trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt trước ngày 20/01/2024.

b) Nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn

- Đôn đốc giải quyết TTHC nhanh chóng, kịp thời. Chấm dứt ngay tình trạng giải quyết quá hạn, kéo dài thời gian giải quyết qua nhiều cơ quan, đơn vị; việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến chậm trễ, hồ sơ không được xử lý khi đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia báo quá hạn; tiêu chuẩn hồ sơ tiếp nhận, kết quả hồ sơ TTHC trả cho tổ chức, cá nhân không đảm bảo trên môi trường điện tử hoặc không đúng với kết quả được quy định trong Quyết định công bố TTHC.

- Các Sở, ngành thực hiện rà soát, hoàn thành kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ giữa các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử do bộ, ngành xây dựng, triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo chỉ đạo tại Công văn số 3218/UBND-PVHCC ngày 10/10/2023 (*ng nghiêm cấm các Sở, ngành, UBND các huyện, thành phố đầu tư xây dựng hoặc thuê phần mềm thông tin giải quyết TTHC, phần mềm có tính năng tương đồng để thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của ngành, cơ quan, đơn vị*) tránh tình trạng lãng phí thời gian, chi phí, nguồn lực, giảm năng suất lao động, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân. Công chức, viên chức trực Bộ phận Một cửa chỉ thực hiện cập nhật hồ sơ TTHC trên một Hệ thống duy nhất được quy định trong Quyết định công bố TTHC.

- Thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC theo quy định tại Quyết định số 02/2022/QĐ-UBND ngày 20/01/2022 (Có phụ lục số 01: Quy trình giải quyết hồ sơ TTHC theo Công văn số 3478/UBND-PVHCC, ngày 31/10/2023 của UBND tỉnh gửi kèm)

c) Cung cấp dịch vụ Công trực tuyến

- Tiếp tục rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hoá TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đối với các TTHC ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế và TTHC nội bộ đảm bảo tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích tổ chức, cá nhân chủ động thực hiện gửi hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công được quy định trong Quyết định công bố TTHC. Năm 2023, tập trung hoàn thành xây dựng, trình cấp có thẩm quyền quy định miễn hoặc giảm

phí, lệ phí trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử giai đoạn từ nay đến năm 2025 để khuyến khích người dân thực hiện.

d) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công; thực hiện 100% kết quả của các hồ sơ giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp. Không yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa theo đúng quy định; 100% UBND cấp xã, Phòng Tư pháp cấp huyện triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

đ) Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp

- Nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết trước hạn, đúng hạn; hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng về giải quyết hồ sơ TTHC và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp. Chấm dứt 4 tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

e) Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về đề cao chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hàng tháng công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và danh sách công chức, viên chức để xảy ra chậm trễ theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

g) Quán triệt các cơ quan, đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm nội dung chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023, Công điện số 644/CD-TTg ngày 13/7/2023, Công điện số 968/CD-TTg ngày 16/10/2023 và các văn bản khác

(Có phụ lục số 02: Danh mục các văn bản chỉ đạo theo Công văn số 3478/UBND-PVHCC, ngày 31/10/2023 của UBND tỉnh gửi kèm).

- Thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Sử dụng Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp để chỉ đạo, điều hành việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị mình quản lý. Cá thể hóa trách nhiệm cá nhân, tổ chức và định kỳ hàng tháng công khai danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. 100% hồ sơ TTHC để chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi người dân theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ

2. Văn phòng HĐND-UBND huyện.

- Đôn đốc, kiểm tra các đơn vị, UBND các xã, thị trấn trong việc thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chỉ số cải cách TTHC và trọng tâm là đẩy mạnh các nhiệm vụ nhằm nâng cao kết quả đánh giá bộ chỉ số của người dân và doanh nghiệp.

- Phối hợp với phòng Nội vụ đưa bộ chỉ số vào Kế hoạch tổ chức Hội nghị tổng kết công tác cải cách TTHC năm 2023.

3. Phòng Nội vụ.

- Tham mưu đưa Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân doanh nghiệp quy định tại Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ 5 tướng Chính phủ vào chỉ tiêu giao ước thi đua thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ trọng tâm kể từ năm 2024.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND huyện tham mưu tổ chức khen thưởng cho các cơ quan, đơn vị đạt kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành, đánh giá chất lượng phục vụ người dân doanh nghiệp đạt điểm tổng hợp từ tốt trở lên và cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC.

4. Trung tâm Văn hoá TT&DL.

- Thực hiện các trình tự cập nhật các Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh mới được công bố theo quy định và thực hiện các trình tự gỡ các Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh hết hiệu lực.

- Đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của huyện các phương tiện thông tin đại chúng, thông báo kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Căn cứ ý kiến chỉ đạo, yêu cầu các cơ quan đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND huyện;
- LĐ, CVVP;
- Lưu: VT, CV.

CHỦ TỊCH

Hoàng Thanh Tịnh

