**ỦY BAN NHÂN DAN TỈNH BẮC NINH**

**DỰ THẢO**

**TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG**

**ĐỀ ÁN**

**CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH HÀNH CHÍNH, NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA Ở CẤP XÃ GẮN VỚI ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP ĐỘ 3, 4 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH GIAI ĐOẠN 2018-2020**

**Bắc Ninh, tháng 03/2018**

**MỤC LỤC**

[Phần thứ nhất](#_Toc508976137)

[SỰ CẦN THIẾT, PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC TỈNH BẮC NINH 3](#_Toc508976138)

[I. Sự cần thiết, căn cứ xây dựng Đề án 3](#_Toc508976139)

[1. Sự cần thiết xây dựng Đề án 3](#_Toc508976140)

[2. Căn cứ xây dựng Đề án 4](#_Toc508976141)

[II. Giới hạn, phạm vi của Đề án 5](#_Toc508976142)

[1. Đối tượng thực hiện Đề án 5](#_Toc508976143)

[2. Không gian thực hiện Đề án: 6](#_Toc508976144)

[3.Thời gian thực hiện Đề án: Từ năm 2018 đến năm 2020. 6](#_Toc508976145)

[III. Thực trạng công tác cải cách TTHC ở Bắc Ninh trong thời gian vừa qua 6](#_Toc508976146)

[1.Công tác chỉ đạo điều hành 6](#_Toc508976147)

[2.Kết quả trên từng lĩnh vực cụ thể: 7](#_Toc508976148)

[3. Một số bất cập, hạn chế tồn tại: 13](#_Toc508976149)

[4. Nguyên nhân hạn chế tồn tại 16](#_Toc508976150)

[Phần thứ hai](#_Toc508976151)

[MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU THỰC HIỆN CẢI CÁCH TTHC, NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TTHCC CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA Ở CẤP XÃ, GẮN VỚI ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP ĐỘ 3,4 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH GIAI ĐOẠN 2018 - 2020 17](#_Toc508976152)

[I. Mục tiêu của Đề án 17](#_Toc508976153)

[1. Mục tiêu chung: 17](#_Toc508976154)

[2. Mục tiêu cụ thể: 18](#_Toc508976155)

[II. Nhiệm vụ, giải pháp thực hiện đề án 19](#_Toc508976156)

[1. Nhóm nhiệm vụ về rà soát, cải cách TTHC 19](#_Toc508976157)

[2. Nhóm các nhiệm vụ giải pháp về nâng cao hiệu quả hoạt động của TTHCC cấp tỉnh, cấp huyện; bộ phận một cửa cấp xã. 20](#_Toc508976158)

[Phần thứ ba](#_Toc508976159)

[TỔ CHỨC THỰC HIỆN 23](#_Toc508976160)

**NHỮNG TỪ VIẾT TẮT**

**- Trung tâm Hành chính công: TTHCC**

**- Cải cách hành chính: CCHC**

**- Thủ tục hành chính: TTHC**

**- Quy phạm pháp luật: QPPL**

**- Văn bản quy phạm pháp luật: VBQPPL**

**ĐỀ ÁN**

CẢI CÁCH TTHC, NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TTHCC CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA Ở CẤP XÃ, GẮN VỚI ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP ĐỘ 3,4 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH GIAI ĐOẠN 2018 - 2020
*(Phê duyệt kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày  / /2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh)*

# Phần thứ nhất

# SỰ CẦN THIẾT, PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC TỈNH BẮC NINH

## I. Sự cần thiết, căn cứ xây dựng Đề án

### *1. Sự cần thiết xây dựng Đề án*

Trong những năm qua, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của Tỉnh ủy, HĐND và UBND tỉnh, công tác cải cách TTHC ở tỉnh Bắc Ninh đã được triển khai thực hiện một cách tích cực, đồng bộ, hiệu quả. Đặc biệt thông qua việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông hiện đại, gắn với ứng dụng công nghệ, cung cấp thông tin, dịch vụ về TTHC trên môi trường mạng ở cấp độ 3, 4 tại các cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã, nhờ đó yêu cầu của tổ chức, công dân đã được tiếp nhận, giải quyết tương đối nhanh chóng, chính xác, đúng quy định của pháp luật; hạn chế đến mức thấp nhất việc gây phiền hà, nhũng nhiễu của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức và công dân.

 Tuy nhiên, so với yêu cầu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, công tác cải cách TTHC vẫn còn những hạn chế, bất cập chưa tương xứng với tiến trình phát triển và hội nhập của tỉnh, cụ thể như:

 - Công tác rà soát TTHC đã được thực hiện một cách nghiêm túc đúng quy định của pháp luật. Tuy nhiên, kết quả chủ yếu vẫn chỉ dừng lại ở việc cắt giảm về thời gian thực hiện, ngoài ra các quy định khác vẫn được thực hiện một cách dập khuôn theo quy định của các Bộ ngành; nhiều thủ tục không có phát sinh giao dịch hành chính; chưa mạnh dạn đề xuất với cơ quan có thẩm quyền về đơn giản hóa hay liên thông trong quá trình giải quyết TTHC đối với một số lĩnh vực; thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thủ tục đôi khi không rõ dẫn đến việc tổ chức, công dân phải đi lại nhiều lần thậm trí phải đến cả cơ quan chuyên môn để được hướng dẫn giải quyết công việc.

- Một số thủ tục hành chính theo đánh giá của người dân và doanh nghiệp vẫn còn rườm rà, trùng chéo, cứng nhắc xong công tác tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung quy định về TTHC vẫn còn lúng túng, chưa kịp thời.

 - Việc giải quyết thủ tục hành chính ở một số cơ quan, đơn vị có lúc, có nơi vẫn còn hiện tượng cửa quyền, hạch sách, chậm trễ theo lối "dân cần, quan không vội”, việc giải thích các quy định có liên quan về TTHC cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC đôi khi không rõ khiến tổ chức, công dân phải đi lại nhiều lần và phải chịu thêm khoản chi phí không chính thức để được việc.

 - Hoạt động của Bộ phận một cửa ở cấp xã có nơi còn mang tính hình thức. Quá trình giải quyết TTHC tại các bộ phận chuyên môn ở các cấp còn hạn chế chưa được kiểm soát, theo dõi đúng quy trình; công tác phối hợp trong giải quyết TTHC (liên thông) giữa các cơ quan chưa có sự thống nhất, thiếu đồng bộ kể cả các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan của trung ương đóng trên địa bàn. Một số cán bộ, công chức chưa tinh thông nghiệp vụ; phẩm chất, năng lực còn hạn chế.

 - Một thực tế là dù đã có chủ trương, chỉ đạo rất quyết liệt của UBND tỉnh và hướng dẫn cụ thể của cơ quan chức năng nhưng hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách giải quyết TTHC tại một số cơ quan đơn vị vẫn chưa thực sự đồng đều. TTHC đã được cung cấp trên môi trường mạng nhưng hồ sơ phát sinh còn hạn chế, có nhiều lĩnh vực chưa có hồ sơ phát sinh; công tác thông tin, phổ biến, hướng dẫn sử dụng còn hạn chế, chưa sâu rộng. Cơ sở dữ liệu nền tảng đồng bộ giữa các Bộ quản lý chuyên ngành với địa phương nhằm phục vụ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, chậm được triển khai hoặc triển khai chưa đồng bộ, thiếu thống nhất.

Để từng bước khắc phục những hạn chế tồn tại nêu trên thì việc nghiên cứu xây dựng Đề án nhằm đẩy mạnh cải cách TTHC, gắn với ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC phải được coi là khâu đột phá, khách quan, là yếu tố quan trọng góp phần thúc đẩy tiến trình phát triển và hội nhập trong giai đoạn hiện nay. Đột phá, khách quan không chỉ nhìn từ khía cạnh kinh tế, tức là tiết kiệm tiền của, là xây dựng môi trường pháp lý để các thành phần kinh tế, nhà đầu tư vào tỉnh Bắc Ninh yên tâm sản xuất, phát triển; cũng không chỉ nhìn nhận từ khía cạnh xã hội, tức là tạo điều kiện thuận lợi cho người dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình đối với Nhà nước. Hơn thế, nó còn xuất phát từ việc sắp xếp, tổ chức lại bộ máy theo hướng gọn nhẹ, hiện đại; đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức giỏi về chuyên môn, tinh thông nghiệp vụ theo hướng chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hoá, một người có thể thực hiện được nhiều nhiệm vụ nhưng một nhiệm vụ chỉ giao cho một người thực hiện; chịu trách nhiệm góp phần bài trừ tệ quan liêu, cửa quyền, sách nhiễu, từng bước làm trong sạch bộ máy chính quyền các cấp ở tỉnh Bắc Ninh.

### *2. Căn cứ xây dựng Đề án*

- Nghị quyết số 18-NQ/TW Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả;

- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

- Nghị Quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ, về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020;

- Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

- Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC;

- Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC;

- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

- Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

- Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước;

- Nghị quyết số 76/NQ- CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ;

- Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ Hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh việc thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020;

- Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 24/4/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2017;

- Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 02/01/2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về những nhiệm vụ trọng tâm và giải pháp chủ yếu chỉ đạo, điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế – xã hội năm 2018;

- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2016-2020;

- Quyết định số 100/QĐ-UBND ngày 19/02/2016 của UBND tỉnh, về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2016-2020;

- Thông báo số 29/TB-UBND ngày 12/02/2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại Hội nghị trực tuyến tổng kết công tác CCHC năm 2017, triển khai nhiệm vụ CCHC năm 2018.

## II. Giới hạn, phạm vi của Đề án

### *1. Đối tượng thực hiện Đề án*

Các sở, ngành (cơ quan chuyên môn) thuộc UBND cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã có TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh; đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại TTHCC cấp tỉnh, cấp huyện và bộ phận một cửa cấp xã, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, những người trực tiếp tham gia vào quy trình giải quyết TTHC.

### *2. Không gian thực hiện Đề án*

Đề án được nghiên cứu và thực hiện tại các cơ quan, đơn vị thuộc hệ thống cơ quan Hành chính Nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

### *3.Thời gian thực hiện Đề án: Từ năm 2018 đến năm 2020.*

## III. Thực trạng công tác cải cách TTHC ở Bắc Ninh trong thời gian vừa qua

### *1. Công tác chỉ đạo điều hành*

#### 1.1. Công tác kiểm soát TTHC

Nhằm thực hiện có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ đã đặt ra trong các văn bản như: Chỉ thị 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC; Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 12/3/2015của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015-2016; Kế hoạch đơn giản hóa TTHC trọng tâm năm 2015 ban hành kèm theo Quyết định số 08/QĐ-TTg ngày 06/01/2015 và Quyết định số 896/QĐ-TTg ngày 08/6/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tổng thể đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013-2020, UBND tỉnh đã ban hành các văn bản chỉ đạo như:

- Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 13/5/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh.

- Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 22/6/2015 của UBND tỉnh về cải thiện Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2015-2020.

- Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 29/4/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh năm 2016.

- Quyết định 100/QĐ-UBND ngày 19/02/2016 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch CCHC giai đoạn 2016-2020.

- Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 29/4/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra các doanh nghiệp.

- Chương trình hành động số 118/CTr-UBND ngày 13/5/2016 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28/4/2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp quốc gia hai năm 2016-2017 và định hướng đến năm 2020…

Trên cơ sở các văn bản trên, hàng năm các Sở, ngành, địa phương xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch tại đơn vị trong đó bám sát vào các nhiệm vụ, mục tiêu cải cách TTHC được xác định tại các văn bản của Trung ương và UBND tỉnh.

#### 1.2. Ứng dụng dịch vụ công cấp độ 3,4

 Việc xây dựng lộ trình cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh được triển khai theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Công văn số 3386/BTTTT-THH ngày 20/11/2014 về việc xây dựng lộ trình cung cấp DVCTT theo quy định của Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ và Công văn số 2779/VPCP-KGVX ngày 22/4/2016 của Văn phòng Chính phủ về việc ban hành Danh mục các DVCTT thực hiện năm 2016 theo quy định tại Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ.

 Sở Thông tin và Truyền thông ban hành các văn bản: 545/STTTT-CNTT ngày 15/12/2016 về việc phối hợp đào tạo tập huấn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 năm 2016; văn bản 463/STTTT-CNTT ngày 25/5/2017 về việc đăng ký xây dựng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 năm 2017-2018.

 Trên cơ sở đó các sở, ban ngành đã thống kê, đăng ký bằng văn bản gửi về Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo UBND tỉnh.

### *2. Kết quả trên từng lĩnh vực cụ thể*

#### 2.1.Công tác kiểm soát TTHC

TTHC là một loại quy phạm pháp luật quy định trình tự về thời gian, về không gian khi thực hiện một thẩm quyền nhất định của bộ máy Nhà nước, là cách thức giải quyết công việc của các cơ quan Nhà nước trong mối quan hệ với các cơ quan, tổ chức và cá nhân công dân. Trong những năm qua, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của Tỉnh ủy và UBND tỉnh, công tác cải cách TTHC ở tỉnh Bắc Ninh đã được triển khai thực hiện tích cực, đồng bộ, hiệu quả.

##### 2.1.1. Về tổ chức đánh giá tác động TTHC và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh.

Trong những năm vừa qua, tỉnh Bắc Ninh có nhiều chính sách nhằm phát triển kinh tế, xã hội trên địa bàn tỉnh, xuất phát từ yêu cầu thực tế trong việc quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh để thực hiện các chính sách đó, UBND tỉnh đã ban hành các văn bản quy phạm pháp luật trong đó có quy định về TTHC.

Chỉ đạo các đơn vị thực hiện các quy định về việc đánh giá tác động quy định về TTHC trong quá trình soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL); tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan chủ trì soạn thảo, nhằm giảm thiểu việc phát sinh các TTHC không cần thiết gây phiền hà cho tổ chức cá nhân, nâng cao chất lượng dịch vụ công tại địa phương.

Các quy định về thủ tục trong các văn bản trên đều đảm bảo các quy định tại Điều 7, Điều 8 Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 quy định về nguyên tắc quy định TTHC và yêu cầu của việc quy định TTHC đã được sửa đổi bổ sung tại Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi một số điều các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC.

##### 2.1.2. Về rà soát tập hợp, kiến nghị đơn giản hóa TTHC

a. Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC

Năm 2015: 17/17 các sở, ban, ngành đã thực hiện rà soát, thống kê đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý ngành trong đó 10/17 đơn vị đã đề nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm thời gian thực hiện TTHC, tổng số TTHC đề nghị cắt giảm thời gian thực hiện là 286 (tỉ lệ cắt giảm thời gian thực hiện từ 20% đến 80%). Ngày 28/9/2015 Chủ tịch UBND tỉnh đã ký Quyết định số 1094/QĐ-UBND thông qua phương án đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vị quản lý nhà nước tỉnh Bắc Ninh năm 2015.

Năm 2016, 17/17 sở, ban ngành thuộc UBND tỉnh thực hiện rà soát các TTHC thuộc chức năng quản lý ngành. Ngày 31/10/2016 Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1482/QĐ-UBND thông qua phương án đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh với tổng số 21 TTHC cắt giảm trình tự thực hiện thuộc lĩnh vực thể dục thể thao, 15 TTHC cắt giảm thời gian thực hiện từ 30% đến 50% trong lĩnh vực văn hóa, thông tin truyền thông, đất đai.

Năm 2017, 18/18 Sở, ban, ngành thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý ngành, Sở Nội vụ đề nghị cắt giảm thành phần hồ sơ và thời gian thực hiện TTHC trong lĩnh vực Nội chính nội vụ, trong đó 06 TTHC cắt giảm thành phần hồ sơ và 01 TTHC cắt giảm thời gian thực hiện và thành phần hồ sơ, tổng số giấy tờ cắt giảm là 09 loại giấy tờ, thời gian rút ngắn từ 15 ngày xuống còn 10 ngày.

##### 2.1.3. Tập hợp, công bố, công khai TTHC

a. Tổng số TTHC quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh là: 1.308 thủ tục.

b. Số TTHC sau gần một năm công bố thực hiện tại Trung tâm HCC tỉnh mà không có hồ sơ giao dịch là 819 trong tổng số 1.237 thủ tục công bố áp dụng thực hiện tại Trung tâm, chiếm tới 66,2%.

c. Phân loại TTHC thực hiện tại TTHCC tỉnh theo mức độ phức tạp

- TTHC đơn giản, dễ tiếp cận, dễ thực hiện, các cơ quan chuyên môn có thể ủy quyền cho TTHCC hoặc tổ chức nhận thay (trên thực tế hiện nay một số TTHC đã được ủy quyền cho bưu điện nhận thay hoặc nhận trực tuyến qua mạng, qua bưu điện, công dân và doanh nghiệp không cần phải đến nộp hồ sơ). Đối với những thủ tục này các cơ quan không cần thiết phải cử công chức đến hướng dẫn và tiếp nhận tại Trung tâm (có 206/1.237 thủ tục, chiếm 16,7%);

- TTHC có mức độ phức tạp nhưng có thể giải quyết một số bước ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm. Công chức của các cơ quan được cử đến thực hiện việc hướng dẫn tiếp nhận, thụ lý, thẩm định và dự thảo kết quả ngay tại Trung tâm sau đó chuyển thẳng về Lãnh đạo phòng chuyên môn của các sở, ngành để thẩm định lại và trình ký là 1.031/1.237 thủ tục, chiếm 83,3%;

- TTHC có mức độ phức tạp cao như liên thông; khi giải quyết phải thẩm tra, xác minh, liên quan đến nhiều cơ quan, cấp, ngành, nhiều lĩnh vực khác nhau UBND tỉnh là kết quả cuối cùng: 134/1.237 thủ tục, chiếm 10,83 %.

##### 2.1.4. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định

UBND tỉnh đã chỉ đạo các đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai địa chỉ, nội dung phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính đã được sửa đổi bổ sung tại Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi một số điều các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC.

Năm 2016 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh tiếp nhận và xử lý xong 01 phản ánh, kiến nghị của cá nhân về việc thực hiện TTHC.

Năm 2017 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh tiếp nhận và xử lý xong 04 phản ánh, kiến nghị trong đó: 01 thuộc lĩnh vực đầu tư xây dựng, 01 thuộc lĩnh vực đăng ký kinh doanh (bằng hình thức văn bản); 01 thuộc lĩnh vực chứng thực (qua điện thoại); 01 thuộc lĩnh vực con nuôi (qua điện thoại).

Từ khi TTHCC đi vào hoạt động, công bố đường dây nóng tiếp nhận các thông tin phản ánh của người dân và doanh nghiệp, thông qua hình thức này đã tiếp nhận trên 1.000 cuộc điện thoại chủ yếu là hỏi về kết quả giải quyết và một số vướng mắc khi thực hiện TTHC, những phản ánh trên đã được giải quyết kịp thời tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Tất cả phản ánh, kiến nghị được xử lý kịp thời, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC.

#### 2.2. Hoạt động của TTHCC cấp tỉnh, cấp huyện và bộ phận một cửa ở cấp xã

TTHCC tỉnh Bắc Ninh được thành lập theo Quyết định số 506/QĐ-TTg ngày 17/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ. Trung tâm là cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng tại Kho bạc Nhà nước và Ngân hàng. Cùng với đó, trong năm 2017 UBND tỉnh quyết định thành lập, 8/8 Trung tâm Hành chính công cấp huyện, đến nay các Trung tâm đã khai trương đi vào hoạt động ổn định. Trong đó, Trung tâm Hành chính công Thành phố Bắc Ninh là cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; Trung tâm HCC các huyện, thị xã còn lại trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân.

##### 2.2.1. Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc

a. Đối với Trung tâm Hành chính công tỉnh

- Trụ sở làm việc của Trung tâm Hành chính công tỉnh được cải tạo từ công trình Khu tổ hợp Công nghệ Thông tin và Truyền thông tỉnh Bắc Ninh. Trung tâm đang sử dụng toàn bộ khu tầng 01 toà nhà 03 tầng và sử dụng tầng 01 toà nhà 08 tầng Khu Công nghệ Thông tin - Truyền thông tỉnh mới xây dựng để bố trí nơi làm việc với tổng diện tích khoảng 1.500m2.

- Trung tâm được thiết kế với công suất đáp ứng phục vụ khoảng 100 lượt người trong cùng 1 thời điểm đến giao dịch với đầy đủ các tiện ích hiện đại nhất, đảm bảo phục vụ tốt nhất cho người dân và doanh nghiệp như: hệ thống phần mềm dịch vụ công cấp độ 3, 4; hệ thống thông tin hướng dẫn, màn hình cảm ứng tra cứu TTHC; hệ thống lấy số chờ phục vụ, hệ thống thiết bị văn phòng, hệ thống camera an ninh, hệ thống âm thanh thông báo, hệ thống ghế chờ với đầy đủ tiện ích như wifi miễn phí, ổ điện, máy bán hàng tự động, nước uống miễn phí, ...

- Hệ thống trang thiết bị CNTT và văn phòng được đầu tư đồng bộ, hiện đại với 23 quầy tiếp dân *(mỗi quầy gồm 01 bộ máy vi tính, 01 máy quét, 01 máy tính bảng để cho người dân đánh giá cán bộ, công chức)*, camera ghi hình, màn hình hiển thị, bộ phát wifi, hệ thống xếp hàng tự động, hệ thống bàn ghế viết/ngồi chờ… tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cán bộ làm việc, cho người dân và doanh nghiệp đến giao dịch.

b. Đối với Trung tâm Hành chính công cấp huyện

- Hiện nay, trụ sở làm việc của 7/8 Trung tâm Hành chính công cấp huyện trong tỉnh đều được cải tạo, sửa chữa từ các phòng làm việc cũ của các huyện. Trung tâm Hành chính công Thành phố Bắc Ninh là đơn vị duy nhất được xây mới có hệ thống cơ sở vật chất hiện đại, đồng bộ. Có 03 đơn vị: huyện Tiên Du, Lương Tài và Thị xã Từ Sơn cải tạo bộ phận “Một cửa” cũ thành trụ sở làm việc của Trung tâm Hành chính công. Có 04 đơn vị: huyện Quế Võ, Thuận Thành, Gia Bình, Yên Phong cải tạo Hội trường, khu nhà tập thể thao thành trụ sở làm việc của Trung tâm Hành chính công.

Trung tâm Hành chính công cấp huyện đều trang bị hệ thống phần mềm dịch vụ công; hệ thống thông tin hướng dẫn, máy tính, máy in, hệ thống ghế chờ với đầy đủ tiện ích như wifi miễn phí, hệ thống thiết bị văn phòng, hệ thống camera an ninh, ổ điện sạc pin điện thoại. Có 7/8 Trung tâm Hành chính công cấp huyện được trang bị mới màn hình cảm ứng tra cứu TTHC; hệ thống lấy số chờ phục vụ, hệ thống âm thanh thông báo và một số trang thiết bị khác (riêng Trung tâm HCC huyện Lương Tài chưa được trang bị các thiết bị trên).

c. Đối với Bộ phận một cửa cấp xã

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã được đặt tại UBND các xã, phường, thị trấn.

- Hệ thống mạng: có 135 đường truyền Internet/126 xã, phường, thị trấn (một số đơn vị có 02 đường mạng). Trong đó có 78 đường truyền hoạt động tốt, có tốc độ cao; còn lại hoạt động không ổn định hoặc đã hỏng.

- Máy vi tính: Tổng số máy tính phục vụ Bộ phận một cửa của 126 đơn vị cấp xã là 485 máy. Trong đó có 278 máy hoạt động tốt; 25 máy hỏng; số còn lại hoạt động không ổn định.

- Ghế phòng chờ: Tất cả 126 đơn vị cấp xã đều bố trí ghế chờ cho công dân. Trong đó có 15 đơn vị bố trí từ 10 ghế trở lên; 111 đơn vị bố trí dưới 10 ghế.

- Máy in: Tổng số máy in phục vụ Bộ phận một cửa của 126 đơn vị là 302 máy. Trong đó có 223 máy hoạt động tốt; 12 máy hỏng; còn lại là không ổn định.

- Máy scan: Có 52/126 đơn vị có trang bị máy Scan. Trong đó có 41 máy hoạt động tốt; 3 máy hỏng; 8 máy hoạt động không ổn định.

- Máy photo: Có 35/126 đơn vị có trang bị máy photocopy. Trong đó có 15 máy hoạt động tốt; 5 máy hỏng; số còn lại hoạt động không ổn định *(có phụ lục đính kèm, phụ lục 1).*

##### 2.2.2. Về nhân lực làm việc tại Trung tâm

a. Trung tâm Hành chính công tỉnh

- Tổng số công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị có liên quan cử đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm là: 41 người. Trong đó:

+ 24 người làm việc thường xuyên (chuyên trách);

+ 17 người làm việc không thường xuyên (bán chuyên trách).

Cơ quan cử đông nhất là 3 người, còn lại các cơ quan cử 02 người.

- Tổng biên chế được phân bổ của Trung tâm là 18 chỉ tiêu, Trong đó: 06 chỉ tiêu công chức, 08 chỉ tiêu viên chức chuyên môn và 04 chỉ tiêu lao động hợp đồng 68.

b. Trung tâm Hành chính công cấp huyện

- Mỗi huyện bố trí từ 5 đến 7 công chức, viên chức, lao động hợp đồng là cán bộ thuộc Trung tâm Hành chính công cấp huyện. Đơn vị nhiều nhất là Trung tâm Hành chính công Thành phố Bắc Ninh, có 11 biên chế.

- Tổng số công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện là 187 người (có 159 công chức, viên chức; 28 cán bộ hợp đồng).

c. Cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa cấp xã

- Hiện nay tổng số cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa cấp xã trong toàn tỉnh là 684 người (trong đó có 650 công chức; 34 hợp đồng).

Trung bình mỗi xã bố trí 5 người; có một số xã bố trí 6-7 người, ít nhất 3 người (xã Song Liễu, huyện Thuận Thành không bố trí cán bộ Văn hóa - xã hội)  *(Có phụ lục đính kèm, phụ lục 2).*

##### 2.2.3. Kết quả hoạt động

a. Đối với Trung tâm Hành chính công tỉnh

- Đến nay đã có 1.298/1.500 TTHC của 17 sở, ngành trực thuộc UBND tỉnh và 4 cơ quan (gồm 3 cơ quan ngành dọc của TW đóng trên địa bàn và Điện lực tỉnh) được áp dụng tại trung tâm. Trong đó:

+ Các sở, ban, ngành trực thuộc UBND tỉnh có 1.308 thủ tục, số thủ tục đã áp dụng tại trung tâm là 1.237 thủ tục, đạt tỷ lệ 95%. Một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có thủ tục hành chính đặc thù đã được UBND tỉnh cho phép không áp dụng thực hiện tại Trung tâm.

+ Các cơ quan ngành dọc của TW đóng trên địa bàn và Điện lực tỉnh có tổng số 223 thủ tục, số thủ tục đã áp dụng tại trung tâm là 61 thủ tục, chiếm tỷ lệ 27,4%.

- Kết quả giải quyết TTHC

Bình quân mỗi ngày có trên 300 lượt Tổ chức, công dân trực tiếp đến giao dịch tại Trung tâm, chưa kể hồ sơ công dân thực hiện giao dịch do các Bộ ngành đang thực hiện quản lý trên cơ sở dữ liệu riêng của các Bộ, ngành (6 Bộ, ngành) chưa kết nối với cơ sở dữ liệu để tổng hợp báo cáo tại Trung tâm.

Từ ngày 17/5/2017 thời điểm đưa Trung tâm bắt đầu vận hành thử nghiệm đến hết ngày 31/12/2017, Trung tâm đã hướng dẫn, tiếp nhận 24.300 hồ sơ, giải quyết được 22.844 hồ sơ. Số hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn là 22.741 đạt tỷ lệ trên 99%, trong đó trả sớm trước hạn đạt tỷ lệ trên 83%. Hồ sơ có số ngày hoàn thành trả kết quả sớm trước thời hạn nhiều nhất là 10 ngày và ngắn nhất là 01 ngày *(có phụ lục đính kèm, phụ lục 3).*

***\* Một số cải cách đột phá, được ứng dụng đem lại hiệu quả tại TTHCC:***

***Thứ nhất,*** *sử dụng phần mềm thu phí tự động tại một đầu mối*

Hiện tại có 14/17 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh áp dụng thực hiện thu phí tập trung một đầu mối tại TTHCC với tổng số 404 loại phí và lệ phí, trong đó: Phí : 262; Lệ phí: 142*.*

***\*Đánh giá hiệu quả của hoạt động này:***

- Về biên chế:

+ Cấp tỉnh: Các sở, ngành đang bố trí từ 0,5 đến 1 biên chế để thực hiện nhiệm vụ thu phí theo hình thức truyền thống. Nay thực hiện thu phí tự động tập trung tại Trung tâm sẽ giảm được số biên chế này từ 7 đến 14 biên chế.

+ Cấp huyện: Mỗi huyện đang bố trí từ 01 đến 02 biên chế để thực hiện thu phí và lệ phí, nếu thực hiện thu tự động tại Trung tâm cũng sẽ giảm được trên 10 biên chế ở cấp huyện.

- Về kinh tế, xã hội:

+ Giảm chi phí in ấn, theo dõi, quản lý biên lai: Theo thống kê 14 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh một năm sử dụng từ 800 đến 1.000 cuốn biên lai. Nay không cần phải mua biên lai mà sử dụng biên lai tự in từ phần mềm dịch vụ công.

 + Giảm chi phí đi lại của công dân: Trước đây thực hiện thu tại các sở, ngành công dân phải đi lại nhiều nơi, chờ đợi mất khá nhiều thời gian đến kho bạc hoặc các ngân hàng thương mại được ủy thác thu hộ (qua khảo sát cho thấy bình quân mỗi lần đi nộp phí, lệ phí mất khoảng 4 giờ x 3.000 hồ sơ/tháng x12 tháng =144.000 giờ). Nay thực hiện thu tại Trung tâm sẽ tiết kiệm được toàn bộ thời gian nêu trên cho tổ chức, công dân.

Việc thu phí tập trung bằng hình thức tự động in biên lai điện tử tại TTHCC tỉnh Bắc Ninh là một trong những hoạt động đi đầu, tiên phong về đổi mới cách thức làm việc để phục vụ công dân tại Trung tâm.

***Thứ hai,*** *thông báo kết quả giải quyết TTHC bằng tin nhắn đến công dân*

Tháng 8/2017, Trung tâm đã triển khai thực hiện gửi tin nhắn thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính tới tổ chức, cá nhân. Tính đến năm 2017 đã có gần 4.000 tin nhắn được gửi đến đúng địa chỉ của tổ chức, công dân tạo điều kiện cho tổ chức, công dân chủ động bố trí, sắp xếp công việc đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính đặc biệt là đối với những hồ sơ có kết quả trước hẹn. Thông qua đó nhiều hồ sơ cũng đã được trả kết quả qua dịch vụ bưu điện đến tận địa chỉ của tổ chức, công dân theo yêu cầu (theo thống kê đã có gần 2.000 hồ sơ được trả kết quả thông qua dịch vụ Bưu điện).

***Thứ ba,*** *thông báo kết quả hồ sơ đến hạn phải trả công dân*

Hàng ngày, Trung tâm tổng hợp, thông báo công khai số hồ sơ phải trả kết quả của từng cơ quan, đơn vị trên trang thông tin điện tử của Trung tâm. Qua thông báo này đã giúp cho Thủ trưởng các cơ quan có cơ sở kiểm soát, đôn đốc nhắc nhở các bộ phận chuyên môn triển khai thực hiện nhiệm vụ qua đó đã giảm đến mức tối đa tình trạng hồ sơ trễ hẹn so với qui định.

b. Trung tâm Hành chính công cấp huyện

Trung tâm Hành chính công cấp huyện thực hiện việc niêm yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển đến các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện giải quyết sau đó trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định (trả kết quả tập trung tại trung tâm Hành chính công huyện).

Tính đến hết ngày 31/12/2017, tổng số hồ sơ tiếp nhận của Trung tâm Hành chính công cấp huyện là: 33.969 hồ sơ (chưa tính số hồ sơ chứng thực), số hồ sơ đã giải quyết là 29.038 hồ sơ, trong đó số hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn là 25.609 hồ sơ, đạt trên 88%. Đơn vị có nhiều giao dịch nhất là Thành phố Bắc Ninh có thời điểm có tới trên 600 giao dịch một ngày *(Có phụ lục đính kèm, phụ lục 4).*

c. Bộ phận một cửa cấp xã

Theo báo cáo của các UBND các xã, phường, thị trấn trong năm 2017, Bộ phận một cửa cấp xã đã thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính như sau:

- Tổng số tiếp nhận: 608.727 hồ sơ.

- Đã giải quyết: 608.328 hồ sơ

- Giải quyết đúng hẹn và sớm hẹn là: 602.124 hồ sơ

 - Trễ hẹn: 2.192 hồ sơ.

- Các lĩnh vực có nhiều hồ sơ là: Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính xây dựng, Thương binh - xã hội.

- Các lĩnh vực ít hồ sơ là: Văn hóa - lĩnh vực về Tôn giáo; Văn phòng -lĩnh vực thi đua khen thưởng *(Có phụ lục đính kèm, phụ lục 5).*

### *3. Một số bất cập, hạn chế tồn tại:*

#### 3.1. Về TTHC và quy trình thực hiện

Thực tế và một số nghiên cứu gần đây đã chỉ ra khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai thực hiện các thủ tục trên một số lĩnh vực cho thấy có trường hợp, thời gian hoàn tất thủ tục thường kéo dài, làm nản lòng các nhà đầu tư hoặc mất cơ hội kinh doanh. Những khó khăn, vướng mắc có thể tóm lược lại một số điểm chính sau:

**Một là**, công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC chưa thực sự hiệu quả đôi khi còn mang tính hình thức dẫn đến việc đề xuất cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, đơn giản hóa TTHC cho phù hợp với tình hình thực tế của địa phương còn hạn chế, TTHC ở nhiều lĩnh vực công việc không có hồ sơ giao dịch.

**Hai là**, việc thụ lý hồ sơ thủ tục thường được tiến hành “tuần tự” theo một quy trình máy móc, chưa chủ động đề xuất mô hình liên thông các TTHC đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan. Cách làm này đã kéo dài thời gian thụ lý, đặc biệt nếu hồ sơ luôn luôn phải chuyển qua bộ phận hành chính văn thư để sau đó mới được chuyển được đến nơi tiếp theo để thực hiện các bước giải quyết.

Quy trình giải quyết TTHC ở một số lĩnh vực còn phức tạp, có nhiều cơ quan tham gia vào quá trình giải quyết. Tùy theo yêu cầu của từng thủ tục hoặc từng nhóm thủ tục, một thủ tục có thể cần sự tham gia (thụ lý, cho ý kiến, hoặc phê duyệt) của nhiều cơ quan ở các cấp khác nhau, từ Chính phủ đến các Bộ, UBND cấp tỉnh, các sở ngành và UBND cấp huyện, cấp xã. Nhiều trường hợp, tổ chức, công dân phải trực tiếp liên hệ với những cơ quan này để xin chấp thuận, ý kiến, phê duyệt, v.v… dưới các hình thức khác nhau theo yêu cầu của cơ quan thụ lý hoặc của VBQPPL. Ngoài ra, tổ chức, công dân còn có thể phải liên hệ với những đơn vị (phòng) khác nhau của cùng một cơ quan để được cung cấp thông tin, hướng dẫn, giải trình thêm về hồ sơ đã nộp hoặc nhận kết quả. Nói cách khác, tổ chức, công dân thường phải đi lại nhiều lần đến nhiều cơ quan khác nhau hoặc nhiều đơn vị của cùng một cơ quan để được giải quyết các thủ tục.

Mặt khác không thống nhất, thậm chí mâu thuẫn về thời điểm bắt đầu thực hiện TTHC. Thực tế cho thấy trong một số trường hợp cả cơ quan nhà nước và doanh nghiệp đều lúng túng trong việc xác định trình tự và thủ tục có liên quan. Các luật điều chỉnh các loại thủ tục này không xác định rõ ràng khi nào bắt đầu thực hiện thủ tục có liên quan trong quá trình chuẩn bị, cũng như trình tự và trật tự thực hiện các TTHC có liên quan của cả quá trình thực hiện.

**Ba là**, còn có sự trùng lặp về yêu cầu thông tin, hồ sơ giữa các cơ quan đối với doanh nghiệp.

Về mặt nguyên tắc, doanh nghiệp thường cố gắng đáp ứng đầy đủ nhất yêu cầu của từng cơ quan nhà nước để hồ sơ không bị trả lại và có thể nhận kết quả nhanh nhất. Tuy nhiên, cách làm này sẽ không khuyến khích được sự chia sẻ thông tin cần thiết giữa các cơ quan nhà nước cũng như tạo điều kiện cho những yêu cầu tùy tiện của một số cán bộ thụ lý hồ sơ. Việc chia sẻ thông tin giữa các cơ quan nhà nước là cần thiết và góp phần tạo một nề nếp tốt phục vụ công tác kiểm tra giám sát quá trình triển khai thực hiện TTHC của các cơ quan nhà nước liên quan.

Nguyên nhân chính gây ra bất cập này là do thiếu sự phối hợp và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan liên quan trong hệ thống hành chính nhà nước. Hệ quả là tổ chức, công dân cũng phải đồng thời đáp ứng những yêu cầu, đòi hỏi khác nhau của từng cơ quan, làm kéo dài thêm thời gian không cần thiết. Sự bất cập thể hiện ở chỗ:

*- Thứ nhất:* Doanh nghiệp phải tìm hiểu rất kỹ yêu cầu của cơ quan thụ lý hồ sơ thủ tục về việc cần ý kiến của những cơ quan liên quan nào và ý kiến như thế nào.

-*Thứ hai:* Doanh nghiệp phải trực tiếp đến làm việc với từng cơ quan liên quan để có được ý kiến theo đúng yêu cầu của cơ quan thụ lý hồ sơ.

 - *Thứ ba:* Doanh nghiệp đã phải làm thay công việc vốn thuộc trách nhiệm của các cơ quan nhà nước (như lấy ý kiến của các cơ quan liên quan).

**Bốn là**, hiện tượng phân tán, chồng chéo, trùng lặp và mâu thuẫn giữa các hệ thống văn bản pháp luật. Ví dụ trong trường hợp thủ tục tiếp cận đất đai và đầu tư xây dựng được quy định trong năm hệ thống pháp luật chủ yếu: pháp luật về đầu tư, pháp luật về xây dựng, pháp luật về quy hoạch, pháp luật về đất đai và pháp luật về môi trường. Hệ thống pháp luật đó bao gồm luật như Luật Đất đai, Luật Đầu tư, Luật Xây dựng, Luật Quy hoạch Đô thị và Luật Bảo vệ môi trường và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành luật do các cơ quan nhà nước Trung ương có thẩm quyền ban hành như nghị định, thông tư... và do các cấp chính quyền địa phương ban hành như quyết định, quy định...
Việc tuân thủ các hệ thống pháp luật này không phải lúc nào cũng dễ dàng thực
hiện do còn có những bất cập, không tương thích giữa các hệ thống pháp luật này. Hiện tượng phân tán, chồng chéo, trùng lặp và mâu thuẫn giữa các hướng dẫn có liên quan về cùng một vấn đề cũng là một thực tế cần tháo gỡ.

**Năm là**, thực trạng bất cập về số lượng và chất lượng đội ngũ công chức chuyên môn trực tiếp thụ lý, giải quyết TTHC. Tại một số cơ quan, đơn vị việc tiết kiệm biên chế một cách máy móc, không đúng chỗ khiến cho đội ngũ công chức tại các bộ phận (phòng) chuyên môn trực tiếp giải quyết TTHC vừa thiếu về số lượng vừa yếu về nghiệp vụ, một số còn thiếu tự tin, người thì ít mà có lúc công việc quá nhiều dẫn đến lúng túng, gây tồn đọng hồ sơ, quá hạn.

####  3.2. Hoạt động của Trung tâm HCC cấp tỉnh, cấp huyện và bộ phận một cửa ở cấp xã:

Hiệu quả của mô hình Trung tâm HCC và bộ phận một cửa phụ thuộc rất nhiều vào mức độ cam kết và ủng hộ chính trị của chính quyền địa
phương. Ở một số quốc gia, việc chuyển đổi sang cơ chế kiểm soát này đã vấp phải nhiều thách thức vì có những cơ quan liên quan không muốn trao bớt vai trò và quyền hạn của mình cho bộ phần này. Để khắc phục khó khăn này, chính
quyền cần thể hiện rõ quyết tâm ủng hộ đổi mới để các cơ quan, dù phải giảm
bớt quyền hạn hoặc chịu sự giám sát hoạt động chặt chẽ hơn, cũng phải tham
gia với thái độ tích cực, hợp tác, xây dựng. Sự ủng hộ mạnh mẽ của chính quyền địa phương sẽ củng cố lòng tin của người dân và thúc đẩy người dân đến với dịch vụ tại Trung tâm Hành chính công và bộ phận một cửa nhiều hơn. Ý nghĩa căn bản của mô hình Trung tâm HCC hay bộ phận một cửa là để doanh nghiệp và người dân chỉ phải liên lạc với một đầu mối duy nhất để hoàn thành mọi TTHC. Tuy nhiên, trên thực tế hoạt động của bộ phận này vẫn chưa đạt được ý nghĩa căn bản vì một số lý do sau:

**Thứ nhất,** vai trò, chức năng, quyền hạn được giao của TTHCC là rất hạn chế, không có quyền quyết định, hoặc giải quyết bất kỳ một loại hoặc một số khâu trong quy trình của công việc nào đó, mà chỉ đơn thuần là nơi tập trung người của các cơ quan đến để cung cấp thông tin, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, một số cơ quan vẫn trực tiếp trả kết quả; hầu như chưa có lĩnh vực công việc nào được giải quyết trực tiếp tại Trung tâm. Kinh nghiệm ở một số nước phát triển thì quyền hạn mà chính quyền địa phương quyết định trao cho bộ máy Trung tâm HCC có tác động lớn, quyết định tới hiệu quả hoạt động của bộ máy này.

**Thứ hai,** Tính liên thông trong xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; việc phối hợp giải quyết các TTHC có liên quan giữa các cơ quan hành chính chưa có sự thống nhất, thiếu đồng bộ; trong thực hiện giải quyết các TTHC liên thông giữa các cấp hành chính thuộc UBND tỉnh và giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND tỉnh với các cơ quan của trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương còn khó khăn. Khi tổ chức liên thông giải quyết TTHC giữa nhiều cơ quan, cách tiếp cận là doanh nghiệp vẫn phải đến nhiều đầu mối từng bộ phận đại diện của các cơ quan tại Trung tâm chưa có một cơ quan đại diện duy nhất để thực hiện các yêu cầu của họ.

**Thứ ba**, đầu mối tiếp xúc của người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu được giải quyết các TTHC chưa giảm mà chỉ là thay đổi cách tiếp xúc: “Đầu mối tiếp xúc” được dùng để chỉ một địa chỉ cụ thể, thường là một người hay một đơn vị mà doanh nghiệp phải đến để thực hiện TTHC. Những đầu mối này có nhiều tác dụng khác nhau, trong đó có thể là đầu mối để người dân và doanh nghiệp đến tìm hiểu thông tin hướng dẫn, để được kiểm tra sơ bộ hồ sơ và chấp thuận các vấn đề chuyên môn hoặc để nộp hồ sơ. Sự phức tạp của quy trình sẽ tăng lên khi người dân và doanh nghiệp phải trực tiếp đi qua nhiều đầu mối ở nhiều cơ quan khác nhau. Chẳng hạn, nếu người cán bộ cần gặp không có mặt hoặc đang bận việc khác, không thể tiếp người dân và doanh nghiệp thì người dân và doanh nghiệp phải quay lại lần sau. Việc đi lại nhiều lần càng làm thời gian thực hiện quy trình kéo dài thêm. Tình huống tồi tệ nhất là khi mỗi đầu mối có một cách giải thích khác nhau hoặc yêu cầu trái ngược nhau trong cùng một thủ tục.

**Thứ tư,** việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được thực hiện thường xuyên, chặt chẽ. Một bộ phận công chức còn hạn chế về năng lực thực thi, hướng dẫn TTHC, dẫn đến việc tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình; việc tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có lúc thiếu chặt chẽ, chưa khép kín, dẫn đến dễ nảy sinh tiêu cực.

**Thứ năm,** việc đầu tư trang bị chưa thực sự đồng bộ, đầy đủ, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp đến làm thủ tục.

### *4. Nguyên nhân hạn chế tồn tại*

#### 4.1 Nguyên nhân chủ quan:

- Công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC áp dụng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh còn chưa thực sự đạt kết quả như mong muốn. Việc thực hiện TTHC chỉ dừng lại thực hiện theo đúng quy định về TTHC do bộ, ngành công bố, chưa đề xuất được các phương án đơn giản hóa TTHC cho phù hợp với tình hình thực tế ở địa phương.

- Tính liên thông trong xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; việc phối hợp giải quyết các TTHC có liên quan giữa các cơ quan hành chính chưa có sự thống nhất, thiếu đồng bộ.

#### 4.2 Nguyên nhân khách quan:

- Chức năng, quyền hạn được giao của TTHCC là rất hạn chế, chỉ đơn thuần là nơi tập trung người của các cơ quan đến để cung cấp thông tin, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- Vẫn còn hiện tượng phân tán, chồng chéo, trùng lặp và mâu thuẫn giữa các hệ thống văn bản pháp luật.

- Vẫn còn có sự trùng lặp về yêu cầu thông tin, hồ sơ giữa các cơ quan đối với doanh nghiệp.

- Cơ sở vật chất được đầu tư chưa thực sự đồng bộ thống nhất đặc biệc là ở cấp huyện và cấp xã.

- Công tác tuyên truyền còn nhiều hạn chế dẫn đến người dân vẫn để cơ quan chuyên môn để được hướng dẫn hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

- Việc am hiểu và khả năng sử dụng, khai thác các thiết bị tin học của một bộ phận công chức, viên chức, người lao động trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước và người dân chưa cao, dẫn đến hạn chế trong quá trình giải quyết hồ sơ, tra cứu và liên hệ thông tin qua mạng.

# Phần thứ hai

# MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU THỰC HIỆN CẢI CÁCH TTHC, NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TTHCC CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA Ở CẤP XÃ, GẮN VỚI ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP ĐỘ 3,4 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH GIAI ĐOẠN 2018 - 2020

## I. Mục tiêu của Đề án

### *1. Mục tiêu chung*

Đảm bảo 100% TTHC phải được thống kê, tổng hợp, rà soát, lập danh mục, đánh giá trên các nội dung như: quy định pháp luật; thẩm quyền giải quyết; quy trình giải quyết; thời gian giải quyết; hồ sơ giấy tờ; vấn đề liên thông; những khó khăn, vướng mắc đối với cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC...

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin; nâng cao hiệu quả hoạt động của TTHCC cấp tỉnh, cấp huyện và bộ phận một cửa ở cấp xã, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện TTHC. Nâng cao hiệu quả công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC nhằm kịp thời phát hiện để loại bỏ hoặc chỉnh sửa những TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế trên từng lĩnh vực; bảo đảm quy định TTHC khi đưa vào áp dụng thực hiện phải thực sự đơn giản, dễ hiểu, dễ tiếp cận, dễ thực hiện trong công tác quản lý nhà nước, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC.

### *2. Mục tiêu cụ thể*

#### 2.1. Đảm bảo 100% TTHC quyết định thực hiện tại Trung tâm hành chinh công cấp tỉnh, cấp huyện và bộ phận một cửa cấp xã được rà soát, đánh giá, giúp cho việc công bố, kiểm soát được chặt chẽ, đúng quy định của pháp luật và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương

- 100% quy trình các bước thực hiện TTHC kể cả các thủ tục liên thông giữa các cơ quan được rà soát, xác định cụ thể trách nhiệm tiếp nhận điều phối và thời gian giải quyết của từng cá nhân, tổ chức có liên quan.

- 100% TTHC được xác định rõ số lượng hồ sơ và các điều kiện thực hiện được công bố công khai cụ thể rõ ràng.

- 100% TTHC được rà soát, quy định lại về thời hạn giải quyết TTHC; tính khả thi, phù hợp của TTHC; vấn đề phí, lệ phí.

#### 2.2. Nâng cao hiệu quả hoạt động của TTHCC cấp tỉnh, cấp huyện

Tham mưu đề xuất với UBND tỉnh sớm bổ sung chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn. Ủy quyền cho TTHCC cùng với cơ quan chuyên môn tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định và tiến tới phê duyệt tại chỗ trên một số TTHC theo đúng tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

#### 2.3. Đổi mới quy trình giải quyết thủ tục hành chính

Đảm bảo ít nhất 50% TTHC thông thường và 100% TTHC liên thông được lập “bản đồ” quy trình thủ tục tạo ra một sơ đồ rõ ràng, chi tiết, để bất cứ ai thực hiện rà soát TTHC cũng có thể hiểu và nhận biết được một cách sâu sắc cách thức thực hiện TTHC đó, qua đó giảm tối đa đầu mối tiếp xúc của người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu thực hiện TTHC.

#### 2.4.Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hồ sơ

Tích hợp dữ liệu của 06 phần mềm chuyên ngành do các Bộ chủ quản đang quản lý, cụ thể gồm: Sở Tư pháp: 01, Sở Giao thông vận tải: 01, Sở Kế hoạch và Đầu tư: 01, Sở Lao động thương binh và xã hội: 01, Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh: 02. Thống nhất theo dõi quản lý trên một phần mềm của tỉnh.

#### 2.5. Đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị cho bộ phận một cửa

Đảm bảo 100% bộ phận một cửa ở cấp xã được thống kê, rà soát đầu tư bổ sung các thiết bị tin học và thiết bị có liên quan đủ điều kiện để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

2.6.Tăng cường đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ cán bộ,công chức

Đảm bảo 100% công chức, viên chức, người lao động làm việc tại TTHCC các cấp và bộ phận một cửa cấp xã được đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn sử dụng; đảm bảo đủ trình độ để có thể sử dụng một cách thành thạo phần mềm ứng dụng và các thiết bị tin học có liên quan phục vụ công việc. 100% cán bộ, công chức chuyên môn có tham gia vào quy trình giải quyết TTHC ở các cấp được đào tạo, hướng dẫn sử dụng các thao tác trên phần mềm ứng dụng đặc biệt là giải quyết những TTHC ở cấp độ cao.

#### 2.7. Đẩy mạnh hoạt động tham gia giao dịch dịch vụ công trực tuyến ở cấp độ cao

Đảm báo 100% TTHC đã công bố cung cấp dịch vụ ở cấp độ 3 khi có hồ sơ giao dịch sẽ được thực hiện trên môi trường mạng, không thụ lý hồ sơ giấy theo cách truyền thống.

## II. Nhiệm vụ, giải pháp thực hiện đề án

### *1. Nhóm nhiệm vụ về rà soát, cải cách TTHC*

#### 1.1**.** Rà soát thủ tục hành chính

Rà soát tất cả các TTHC đang áp dụng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, xây dựng phương án đơn giản hóa TTHC và để xuất cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ những TTHC không còn phù hợp với tình hình thực tế ở địa phương.

1.2. Niêm yết công khai thủ tục hành chính: 100% TTHC được niêm yết công khai đúng quy định, việc niêm yết công khai thủ tục hành chính phải được tổ chức thực hiện kịp thời, đảm bảo các yêu cầu sau:

**-** Ngôn ngữ đơn giản: Sử dụng từ ngữ phổ thông, không dùng từ kỹ thuật là yếu tố rất quan trọng khi giao tiếp với công chúng. Cần tránh sử dụng từ ngữ kỹ thuật, thuật ngữ chuyên môn, chuyên ngành và các khái niệm phức tạp.

- Ngôn ngữ khúc chiết: Mục tiêu chính của giao tiếp với công chúng là giúp họ có được “bức tranh toàn cảnh” và đạt được mục tiêu của họ, đồng thời giúp làm giảm gánh nặng cho cơ quan quản lý. Điều đó có nghĩa là không cần thiết phải xây dựng các tài liệu quá chi tiết, tiên liệu hết tất cả mọi tình huống có thể xảy ra và đi sâu vào mọi ngóc ngách của quy trình. Trên thực tế, khi giao tiếp với khách hàng, cơ quan hành chính vẫn cần trực tiếp hướng dẫn khách hàng một số nội dung cụ thể.

- “Một hình ảnh giá trị hơn ngàn lời nói”: Sơ đồ rõ ràng và các công cụ trực quan khác có lẽ là phương tiện hiệu quả nhất để hướng dẫn khách hàng về các yêu cầu, các bước của quy trình thủ tục.

- Bố cục, tiêu đề rõ ràng: Trình bày thông tin theo từng đoạn ngắn gọn, có tiêu đề rõ ràng sẽ giúp khách hàng dễ theo dõi tài liệu và tập trung vào những nhu cầu, những thắc mắc cụ thể của mình.

- Mạch thông tin: Mạch thông tin cần được trình bày hợp lý và lôgic; chẳng hạn những thủ tục, những bước thực hiện trước cần được trình bày trước, những thủ tục, những bước thực hiện sau sẽ được trình bày sau. Những bước bắt buộc phải hoàn thành trước khi thực hiện các bước tiếp theo phải được trình bày theo đúng trình tự thực hiện sẽ diễn ra.

#### 1.3. Đổi mới quy trình giải quyết thủ tục hành chính, thủ tục hành chính liên thông (Sơ đồ hóa quy trình giải quyết TTHC)

- Lập “bản đồ” quy trình thủ tục, cụ thể đây là công cụ hiệu quả để phân tích sâu một TTHC. Mục đích quan trọng nhất của công cụ này là tạo ra một sơ đồ rõ ràng, chi tiết, để bất cứ ai thực hiện rà soát TTHC cũng có thể hiểu và nhận biết được một cách sâu sắc cách thức thực hiện TTHC đó. Bản đồ quy trình cụ thể sẽ là cơ sở để phát hiện những điểm, bước cần hoặc có thể cải thiện do có sự trùng lặp, không cần thiết, gây tắc “cổ chai” hoặc trái với VBQPPL của Trung ương. Bản đồ quy trình là sự tái hiện quy trình thực hiện TTHC bằng hình ảnh. Trước mắt tập trung hoàn chỉnh bộ “bản đồ” quy trình thủ tục đối với những thủ tục thường xuyên có nhiều giao dịch. Cụ thể ở cấp tỉnh: 300 thủ tục; cấp huyện: 45 thủ tục. TTHC liên thông dọc (khác cấp): cấp huyện lên tỉnh: 150 thủ tục; cấp xã lên cấp huyện: 30 thủ tục. Các quy trình này sẽ được xây dựng, cải cách theo hướng dễ tiếp cận, dễ sử dụng và được quản lý, kiểm soát chặt chẽ trên phần mềm ứng dụng ở cả 3 cấp.

Thông thường, bản đồ quy trình được lập dựa trên kết quả rà soát VBQPPL và kết quả phỏng vấn những người có liên quan, đó là lãnh đạo, nhân viên của các cơ quan quản lý nhà nước, các doanh nghiệp người dân (đối tượng thực hiện TTHC) và các doanh nghiệp liên quan làm dịch vụ tư vấn, môi giới, thiết kế, v.v. cho chủ đầu tư trong quá trình thực hiện TTHC. Thu thập thông tin trực tiếp từ cơ quan nhà nước và doanh nghiệp là cần thiết vì giữa thực tế triển khai và quy định trong VBQPPL có thể khác nhau do cách hiểu văn bản khác nhau và thói quen hành chính đã hình thành theo thời gian ở từng nơi.

#### 1.4. Giải pháp thực hiện

a. Cơ quan chủ trì: TTHCC tỉnh và Bộ phận kiểm soát TTHC cấp tỉnh.

b. Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

c. Thời gian thực hiện: Từ khi Đề án được duyệt (dự kiến tháng 4/2018) đến hết quý 2 năm 2019.

 d. Cách thức thực hiện: Thuê đơn vị tư vấn có năng lực hỗ trợ thực hiện tại từng cơ quan, đơn vị.

đ. Kinh phí thực hiện: Chi từ nguồn ngân sách địa phương bố trí thực hiện Chương trình CCHC. Dự toán Thông tư số 116/2015/TT-BTC, ngày 11/8/2015 Quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia [TCVN ISO 9001: 008. Dự kiến: 3.459 triệu](https://thuvienphapluat.vn/phap-luat/tim-van-ban.aspx?keyword=TCVNISO9001:2008&area=2&type=39&match=False&vc=True&lan=1) đồng.

- Cấp tỉnh: 2.875 triệu đồng (125.000.000 đồng/1cơ quan x 23 cơ quan).

- Cấp huyện: 584 triệu đồng (73.000.000 đồng/1đơn vị x 8 đơn vị).

### *2. Nhóm các nhiệm vụ giải pháp về nâng cao hiệu quả hoạt động của TTHCC cấp tỉnh, cấp huyện; bộ phận một cửa cấp xã*

#### 2.1. Giảm tối đa “Đầu mối tiếp xúc” cho người dân và doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC

“Đầu mối tiếp xúc” được dùng để chỉ một địa chỉ cụ thể, thường là một người hay một đơn vị mà nhà đầu tư phải đến để thực hiện thủ tục. Những đầu mối này có nhiều tác dụng khác nhau, trong đó có thể là đầu mối để nhà đầu tư đến tìm hiểu thông tin hướng dẫn, để được kiểm tra sơ bộ hồ sơ và chấp thuận các vấn đề chuyên môn hoặc để nộp hồ sơ. Sự phức tạp của quy trình sẽ tăng lên khi nhà đầu tư phải trực tiếp đi qua nhiều đầu mối ở nhiều cơ quan khác nhau. Chẳng hạn, nếu người cán bộ cần gặp không có mặt hoặc đang bận việc khác, không thể tiếp nhà đầu tư thì nhà đầu tư phải quay lại lần sau. Việc đi lại nhiều lần càng làm thời gian thực hiện quy trình kéo dài thêm. Tình huống tồi tệ nhất là khi mỗi đầu mối có một cách giải thích khác nhau hoặc yêu cầu trái ngược nhau.

- Quy định rõ cơ chế phối hợp giải quyết các TTHC theo mô hình liên thông, người dân và doanh nghiệp chỉ cần tiếp xúc với một đầu mối là cơ quan chủ trì hoặc TTHCC để hoàn tất các thủ tục, bao gồm ba nhóm: *Thứ nhất,* các thủ tục cấp ngay tại Trung tâm; *Thứ hai,* những thủ tục thuộc thẩm quyền tham mưu trình UBND tỉnh quyết định; *Thứ ba,* các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ngành địa phương liên quan. Làm như vậy sẽ giảm được nhiều thời gian và nhân lực đối với các cơ quan chuyên môn và giảm thời gian đi lại cho người dân và doanh nghiệp. Đảm bảo 100% TTHC liên thông sẽ chỉ còn một đầu mối chịu trách nhiệm có thể là cơ quan chủ trì hoặc ủy quyền cho Trung tâm Hành chính công thực hiện làm đầu mối trực tiếp hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ sau đó chuyển song song đến nhiều cơ quan cùng một thời đểm để giải quyết TTHC.

#### 2.2. Thực hiện việc thụ lý hồ sơ theo hình thức song song

Hiện nay, việc thụ lý hồ sơ thủ tục thường được tiến hành “tuần tự”, có nghĩa là hồ sơ được giải quyết ở một cơ quan, đơn vị hoặc bởi một chuyên viên trước, sau đó chuyển sang cơ quan, đơn vị hoặc chuyên viên tiếp theo. Cách làm này do đó sẽ kéo dài thời gian thụ lý, đặc biệt nếu hồ sơ luôn luôn phải chuyển qua bộ phận hành chính văn thư để đến được nơi tiếp theo.

Thụ lý song song thực chất là việc có nhiều TTHC được các cơ quan chuyên môn khác nhau hoặc các phòng chuyên môn khác nhau của một cơ quan đồng thời thụ lý mà không làm ảnh hưởng tới yêu cầu hồ sơ thủ tục và quá trình ra quyết định của mỗi cơ quan/phòng ban. Nói cách khác, nếu yêu cầu hồ sơ đầu vào của một thủ tục phụ thuộc vào kết quả đầu ra của một thủ tục khác thì hai thủ tục sẽ được thực hiện tuần tự; nếu không phụ thuộc thì hai thủ tục sẽ được thực hiện song song. Về mặt pháp lý, việc thụ lý song song các TTHC không mâu thuẫn hay trái với bất cứ VBQPPL nào nhưng thường ít được nhắc đến cụ thể trong VBQPPL. Cũng vì không có các hướng dẫn rõ ràng trong VBQPPL nên hầu hết doanh nghiệp không biết rằng có nhiều trường hợp, họ có thể nộp hồ sơ thụ lý song song nhiều TTHC.

Để việc áp dụng thụ lý song song đạt hiệu quả cao, cần lưu ý các yếu tố sau:

- Mã số hồ sơ: Việc sử dụng một mã số hồ sơ chung giữa các cơ quan tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thụ lý, phối hợp và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan. Việc tạo mã số tham chiếu chung có thể giao cho một cơ quan đầu mối, hoặc TTHCC đảm nhiệm.

- Chuẩn hóa hồ sơ: Chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai, các yêu cầu về nội dung, đồ họa giữa tất cả các cơ quan sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp khi chuẩn bị hồ sơ và cho các cơ quan khi xem xét, thẩm định hồ sơ.

- Giảm yêu cầu số bộ hồ sơ: Các hệ thống hành chính thủ công thường đòi hỏi doanh nghiệp chuẩn bị nhiều bộ hồ sơ, đủ để phân phát đồng thời cho tất cả các cơ quan tham gia giải quyết TTHC.

 - Sự phối hợp giữa các cơ quan thụ lý: Việc thụ lý song song chỉ đạt kết quả tốt nếu tất cả các cơ quan tham gia giải quyết TTHC cùng nhất trí và cam kết đảm bảo giải quyết hồ sơ thủ tục trong cùng khung thời gian đã quy định.

 - Theo dõi, giám sát: Việc thụ lý song song sẽ hiệu quả hơn nếu có một cơ quan hoặc một người được giao trách nhiệm theo dõi thường xuyên quá trình thụ lý hồ sơ.

- Họp hội đồng thẩm định và giải quyết bất đồng: Việc thụ lý song song sẽ thuận lợi hơn nếu có các cuộc họp liên ngành để xem xét hồ sơ. Tại cuộc họp, đại diện có thẩm quyền các cơ quan liên quan sẽ trình bày vấn đề vướng mắc và tìm giải pháp thực hiện.

#### 2.3. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hồ sơ

Tích hợp phần mềm ứng dụng đang thực hiện tại TTHCC với các phần mềm ứng dụng chuyên ngành do các Bộ chủ quản đang quản lý, cụ thể gồm: Sở Tư pháp: 01, Sở Giao thông vận tải: 01, Sở Kế hoạch và Đầu tư: 01, Sở Lao động thương binh và xã hội: 01, Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh: 02.

Với hệ thống quản lý hồ sơ tốt, các hồ sơ sẽ có phiếu kiểm soát/theo dõi quá trình luân chuyển và thụ lý giữa các bộ phận, các cơ quan liên quan. Trên phiếu thường ghi rõ ngày nhận hồ sơ, ngày chuyển hồ sơ, do đó có thể đo được thời gian thực hiện ở từng bước của quy trình. Phiếu thường có phần ghi chú nguyên nhân nếu có khâu nào bị chậm hoặc bị ngừng, do đó có thể tìm hiểu những vấn đề chủ yếu thường gây trì hoãn quá trình giải quyết hồ sơ.
Ngày nay, các hệ thống thông tin quản lý điện tử đa phần đều có những chức năng này, cho phép theo dõi thời gian xử lý chi tiết đến từng cán bộ, từng phòng chức năng.

#### 2.4. Đầu tư cơ sở vật chất hiện đại phục vụ hoạt động của Trung tâm Hành chính công các cấp

- Đầu tư cơ sở vật chất nâng cấp, cải tạo phòng tiếp nhận tại Bộ phận một cửa cấp xã (theo tiêu chuẩn quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 của Thủ tướng chính phủ). Đảm bảo 100% các xã, phường, thị trấn có diện tích phòng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đạt tiêu chuẩn theo quy định.

- Đầu tư hệ thống thiết bị tin học, hệ thống mạng, các thiết bị tra cứu thủ tục hành chính và các thiết bị liên quan khác cho bộ phận một cửa ở cấp xã, đảm bảo đồng bộ và hiện đại trong toàn tỉnh.

#### 2.5. Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ công chức chuyên môn trực tiếp thụ lý và giải quyết TTHC.

#### 2.6. Tăng cường công tác tuyên truyền

 - Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, giới thiệu tới người dân và doanh nghiệp về hoạt động của Trung tâm Hành chính công các cấp.

- Đa dạng hóa kênh thông tin phản ánh, tiếp nhận và phản hồi, giải quyết kiến nghị của doanh nghiệp; ngăn ngừa các việc làm của các cơ quan Nhà nước có thể gây phiền hà cho doanh nghiệp.

- Giúp Doanh nghiệp, công dân có thể theo rõi, giám sát tiến độ giải quyết TTHC của mình tại các cơ quan nhà nước.

#### 2.7.Giải pháp thực hiện

a. Cơ quan chủ trì: Trung tâm HCC tỉnh.

b. Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

c. Thời gian thực hiện: Từ khi Đề án được duyệt (dự kiến tháng 4/2018) đến hết năm 2019.

d. Cách thức thực hiện:

- Thuê đơn vị tư vấn có năng lực triển khai đồng bộ phần mềm, đào tạo chuyển giao, tạo dựng cơ sở dữ liệu vv…;

- Tổ chức mua sắm tập trung các thiết bị tin học trang bị cho các đơn vị.

đ. Kinh phí thực hiện: Chi từ nguồn ngân sách địa phương bố trí dành để thực hiện Chương trình CCHC.

- Chi nâng cấp, tích hợp phần mềm chuyên ngành do các Bộ chủ quản đang quản lý, cụ thể gồm: Sở Tư pháp: 01, Sở Giao thông vận tải: 01, Sở Kế hoạch và Đầu tư: 01, Sở Lao động thương binh và xã hội: 01, Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh: 02: 3 tỷ đồng (500 triệu/1phần mềm).

- Chi mua sắm trang thiết bị Bộ phận một cửa cấp xã, thiết bị để người dân tra cứu, đăng ký nộp hồ sơ trực tuyến: 20,664 tỷ đồng (164 triệu đồng/1 phường, xã x 126 phường, xã);

 (Có dự toán chi tiết kèm theo).

#

# Phần thứ ba

# TỔ CHỨC THỰC HIỆN

***1. Trung tâm Hành chính công tỉnh***

- Tham mưu xây dựng đề án trình UBND tỉnh phê duyệt áp dụng thực hiện, thời gian tháng 4/2018.

 - Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ, giải pháp của Đề án đã được giao.

- Lập dự toán kinh phí gửi Sở Tài chính thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đảm bảo thực hiện các nội dung của Đề án; quản lý và sử dụng đúng mục đích, thanh quyết toán đúng quy định của pháp luật.

***2. Phòng kiểm soát Thủ tục tục hành chính***

Tăng cường công tácphối hợp với các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã trong việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính. Đôn đốc, hướng dẫn các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh công bố kịp thời TTHC theo quy định

Phối hợp rà soát thủ tục hành chính, thẩm định thủ tục hành chính trình cơ quan chức năng có thẩm quyền quyết định ban hành bộ thủ tục hành chính mới.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ, giải pháp của Đề án đã được giao.

***3. Sở Thông tin và Truyền thông***

Phối hợp rà soát các dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3,4 trình cơ quan chức năng có thẩm quyền quyết định ban hành.

Phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh, chỉ đạo đơn vị tư vấn hỗ trợ hoàn thiện phần mềm ứng dụng gắn với đẩy mạnh hoạt động ứng dụng dịch vụ công cấp độ cao.

***4. Sở Tài chính***: Bố trí kinh phí cho việc xây dựng, triển khai và thực hiện Đề án theo yêu cầu, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

***5. Các sở, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã***

Trong phạm vi chức năng có trách nhiệm phối hợp với cơ quan chủ trì triển khai những nội dung có liên quan đã nêu trong Đề án

- Định kỳ 6 tháng báo cáo UBND tỉnh tình hình triển khai và kết quả thực hiện Đề án (qua TTHCC tỉnh).

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề mới cần sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh đề án, các cơ quan liên quan kịp thời phản ánh về Trung tâm Hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.