

Số: /BC-VP

Đồng Nai, ngày tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông tháng 5 năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 282/KH-UBND ngày 29/12/2022 của UBND tỉnh về Cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2023; Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện công tác Kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), cơ chế một cửa, một cửa liên thông tháng 5 năm 2023, như sau:

1. Kết quả công bố, công khai TTHC của tỉnh

a) Tình hình, kết quả ban hành Quyết định công bố trong kỳ báo cáo:

Trên cơ sở các Quyết định của Bộ, ngành Trung ương công bố bộ TTHC, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, cập nhật, công bố thủ tục hành chính và xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo quy định.

- Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các sở, ban ngành trong tháng 5 năm 2023, rà soát, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai công bố 07 Quyết định, cụ thể các Quyết định:

Stt	Số/ký hiệu	Ngày ban hành	Trích yếu
1.	1136/QĐ-UBND	18/5/2023	Về việc công bố TTHC bị bãi bỏ về thực hiện các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch COVID-19 thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Đồng Nai
2.	1135/QĐ-UBND	18/5/2023	Về việc công bố TTHC và quy trình điện tử thực hiện TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông, UBND cấp huyện tỉnh Đồng Nai
3.	1134/QĐ-UBND	18/5/2023	Về việc công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực thi, tuyển sinh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo, tỉnh Đồng Nai.
4.	1030/QĐ-UBND	09/5/2023	Về việc công bố TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hộ tịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của ngành Tư pháp tỉnh Đồng Nai
5.	940/QĐ-UBND	05/5/2023	Về việc công nhận cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

6.	924/QĐ-UBND	04/5/2023	Về việc công bố TTHC sửa đổi, bổ sung lĩnh vực bảo trợ xã hội, giảm nghèo thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội
7.	923/QĐ-UBND	04/5/2023	Về việc công bố danh mục TTHC và quy trình nội bộ, điện tử giải quyết TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hoạt động xây dựng thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành xây dựng

- Tổng số TTHC được ban hành mới 04 TTHC; sửa đổi, bổ sung 54 thủ tục; bãi bỏ 12 thủ tục hành chính (06 quyết định công bố).

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử thực hiện TTHC được ban hành mới, được sửa đổi và bị bãi bỏ: Ban hành mới 04; sửa đổi, bổ sung: 22; Bãi bỏ 12 quy trình thực hiện TTHC (04 quyết định).

- Tiếp tục theo dõi, đôn đốc việc rà soát, đề xuất công bố thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước trong tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2022-2025.

- Giao trách nhiệm các sở, ban ngành có liên quan tổ chức triển khai thực hiện tại các Quyết định công bố, đồng thời Văn phòng UBND tỉnh có văn bản triển khai, đôn đốc gửi Sở Thông tin và Truyền thông triển khai cập nhật trên Phần mềm Một cửa điện tử (Egov) của tỉnh và tích hợp, kết nối cung cấp dịch vụ công đủ điều kiện lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh theo quy định (văn bản số 1117/VP-HCC ngày 12/5/2023 về chuyển nội dung, quy trình (lưu đồ) theo các Quyết định lĩnh vực ngành).

- Các TTHC và Quy trình điện tử thực hiện TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, phê duyệt, chuyển Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Sở quản lý chuyên ngành thực hiện cập nhật nội dung đã được công bố và gỡ bỏ những TTHC được thay thế thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương cấu hình trên Phần mềm Một cửa điện tử (Egov) của tỉnh.

- Các TTHC sau khi công bố đã được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia; tổ chức triển khai cập nhật trên Cổng dịch vụ công của tỉnh; tổ chức triển khai niêm yết các TTHC đã được công bố thuộc thẩm quyền giải quyết công khai tại trụ sở làm việc, trên Trang thông tin điện tử; tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan, đơn vị, địa phương, đảm bảo công khai tới người dân và thông tin tra cứu chính xác, thống nhất; chuyển cho Tổng đài Dịch vụ công 1022 để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục tham mưu triển khai phối hợp rà soát, tham mưu công bố Bộ TTHC theo quyết định của Bộ quản lý chuyên ngành (văn bản số 4644/UBND-HCC ngày 15/5/2023).

- Tiếp tục theo dõi, triển khai thực hiện và tổ chức tập huấn nghiệp vụ Kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; rà soát đơn giản hóa TTHC và công tác Thông tin, tuyên truyền, báo cáo kiểm soát TTHC tỉnh Đồng Nai năm 2023 của các đơn vị, địa phương theo Kế hoạch số 72/KH-VP ngày 23/3/2023 của UBND tỉnh.

- Ngoài ra, Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên theo dõi, phối hợp và tham mưu triển khai thực hiện rà soát, có ý kiến góp ý các nội dung liên quan đến công tác kiểm soát TTHC; cơ chế một cửa, một cửa liên thông; trình công bố Bộ TTHC thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của các sở, ban ngành, địa phương; báo cáo kết quả thực hiện thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết 131/NQ-CP của Chính phủ, Quý II năm 2023 (với 54 văn bản).

b) Tình hình, kết quả nhập dữ liệu về quy định TTHC, trong đó:

- TTHC đã được nhập vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC trong tháng: Tất cả các thủ TTHC đã công bố được thường xuyên theo dõi, cập nhật lên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC các ngành có liên quan, cụ thể:

+ Tổng số TTHC được ban hành mới 04 TTHC; sửa đổi, bổ sung 54 thủ tục; bãi bỏ 12 TTHC.

+ Các TTHC công bố đều được tham mưu nội dung chỉ đạo về triển khai, tổ chức niêm yết, công khai tại trụ sở làm việc, trên Trang thông tin điện tử; tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan, đơn vị, địa phương và công khai tới người dân, đảm bảo thông tin tra cứu chính xác, thống nhất; chuyển cho Tổng đài Dịch vụ công 1022 để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp.

- Các Quyết định công bố TTHC, quy trình điện tử đã triển khai giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp cập nhật nội dung, quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC đã được công bố lên phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh (Egov); thực hiện tích hợp, kết nối cung cấp dịch vụ công đủ điều kiện lên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh theo quy định (văn bản số 1117/VP-HCC ngày 12/5/2023 về chuyển nội dung, quy trình (lưu đồ) theo các Quyết định lĩnh vực ngành).

c) Triển khai liên thông các thủ tục hành chính:

- Tiếp tục triển khai rà soát, theo dõi thực hiện các quy định đối với các TTHC thuộc lĩnh vực được chỉ đạo thực hiện liên thông các TTHC.

- Triển khai thực hiện quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm TTHC thiết yếu tại Đề án 06 (văn bản số 3218/UBND-HCC ngày 07/04/2023).

- Tiếp tục theo dõi, tham mưu triển khai đôn đốc và định kỳ báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo Nghị quyết 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ; Báo cáo Công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử Quý II năm 2023 của tỉnh Đồng Nai và các báo cáo Ban Chỉ đạo CCHC, giao ban hàng tháng.

- Tiếp tục theo dõi, triển khai thực hiện theo thẩm quyền được giao các nhiệm vụ Thủ tướng Chính phủ giao tại Quyết định số 06/QĐ-TTg.

- Tiếp tục theo dõi triển khai thực hiện rà soát tái cấu trúc quy trình, chuẩn hóa TTHC theo chức năng nhiệm vụ đối với các TTHC (văn bản số 1159/VP-HCC ngày 16/05/2023).

d) Thực hiện việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính theo quy định:

- Tiếp tục triển khai thường xuyên theo dõi, rà soát; thực hiện kịp thời nhiệm vụ tham mưu công bố Bộ TTHC nội bộ. Tổng hợp đề xuất và tham mưu công bố TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đồng Nai và thực hiện công khai trên Cổng thông tin điện tử tỉnh.

- Rà soát, triển khai và có ý kiến về việc tham mưu công bố, công khai TTHC, quy trình nội bộ, điện tử thuộc thẩm quyền quản lý ngành (văn bản số 4644/UBND-HCC ngày 15/5/2023); theo dõi triển khai áp dụng hình thức công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết các các sở, ban ngành và UBND cấp huyện thông qua hình thức quyết mã QR để tổ chức, cá nhân có nhiều hình thức lựa chọn truy cập, tra cứu thông tin TTHC trực tuyến.

- Trong tháng 5 năm 2023, đã rà soát, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai công bố 07 Quyết định công bố TTHC, phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử và được triển khai cập nhật công khai lên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC; Cổng thông tin điện tử tỉnh, đăng Công báo và gửi cho các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện triển khai niêm yết, công khai nội dung các TTHC tại trụ sở làm việc, trên Trang thông tin điện tử, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của đơn vị, địa phương; Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện cấu hình, cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử (Egov) của tỉnh theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại các Quyết định đã công bố.

- Thường xuyên theo dõi, tham mưu phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ và nhận trả kết quả TTHC; hỗ trợ, phối hợp Tổng đài 1022 trong thực hiện các nhiệm vụ.

2. Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính

a) Đã triển khai, tổ chức thực hiện và tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa quy định, TTHC năm 2023 (Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 12/01/2023):

- Văn phòng UBND tỉnh tham mưu thực hiện triển khai, theo dõi nhiệm vụ rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC đối với các đơn vị, địa phương theo yêu cầu tối thiểu 10% tổng số TTHC; giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa, chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm thông tin phải khai báo.

- Triển khai rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2022-2025 (theo Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 31/10/2022; văn bản số 2928/VP-HCC ngày 28/12/2022; đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 573/QĐ-UBND ngày 31/03/2023).

- Triển khai thực hiện Kế hoạch số 72/KH-VP ngày 23/3/2023 của UBND tỉnh và Kế hoạch số 862/KH-VP ngày 18/04/2023; Thông báo số 1261/VP-HCC ngày 23/5/2023 của Văn phòng UBND tỉnh) về tập huấn nghiệp vụ Hệ thống báo cáo, Kiểm soát TTHC cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023.

- Tiếp tục tổng hợp, tham mưu xử lý, báo cáo và xin ý kiến về đề xuất thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành có liên quan.

b) Thực hiện Nghị quyết số 04/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ về việc đẩy mạnh phân cấp, phân quyền trong giải quyết nhà nước

- Tiếp tục tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2023 với nhiệm vụ rà soát, đánh giá và đề xuất phương án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương, tối thiểu 20% tổng số TTHC các cấp có liên quan nhằm đảm bảo thực hiện đạt yêu cầu theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch UBND tỉnh (văn bản số 4644/UBND-HCC ngày 15/5/2023 về việc phối hợp rà soát, tham mưu công bố bộ TTHC theo quyết định của Bộ quản lý chuyên ngành).

- Tiếp tục theo dõi, cập nhật và triển khai các nội dung, yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ để tiếp tục tổ chức, triển khai thực hiện theo chỉ đạo Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ.

- Tiếp tục theo dõi, thực hiện các nội dung được phân công theo chỉ đạo về các phân cấp theo Quyết định số 9251/UBND-HCC ngày 06/09/2022 về việc phê duyệt phương án phân cấp trong giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của các bộ, cơ quan ngang bộ.

- Theo dõi rà soát, xử lý và có ý kiến đối với quy định phân cấp theo thẩm quyền; triển khai Quy định về phân cấp quản lý cán bộ và Quy định tiêu chuẩn cán bộ lãnh đạo, quản lý (Văn bản số 4264/UBND-KGVX ngày 05/05/2023); xin ý kiến hướng dẫn việc phân cấp, ủy quyền Ban Quản lý các Khu công nghiệp thẩm định báo cáo đánh giá tác động môi trường, cấp giấy phép môi trường (Văn bản số 4079/UBND-KTN ngày 27/04/2023).

c) Kết quả thực hiện Kế hoạch rà soát đơn giản hóa thủ tục hành chính:

- Tiếp tục theo dõi, triển khai rà soát thực hiện các nội dung theo Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 12/01/2023 của UBND tỉnh làm căn cứ chấm điểm Chỉ số CCHC năm 2023 của tỉnh theo chỉ tiêu quy định.

- Tiếp tục theo dõi và triển khai rà soát, thống kê TTHC nội bộ để thực hiện rà soát đơn giản hóa TTHC nội bộ của các đơn vị, địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg và Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 31/10/2022 của UBND tỉnh, Quyết định số 573/QĐ-UBND ngày 31/03/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh trong Quý IV.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ Kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 (theo Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 23/3/2023 của UBND tỉnh và Kế hoạch số 862/KH-VP ngày 18/04/2023; Thông báo số 1261/VP-HCC ngày 23/5/2023 của Văn phòng UBND tỉnh).

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

a) Kiện toàn Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp và kết quả kiện toàn hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các huyện, thành phố và các xã, phường, thị trấn (quy chế hoạt động, nhân sự, cơ sở vật chất...):

- Về Quy chế hoạt động:

Hiện nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức và hoạt động theo quy chế được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 1846/QĐ-UBND ngày 05/6/2020. Ngày 27/3/2021, Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, để kịp thời triển khai thực hiện các nhiệm vụ về số hóa hồ sơ trong quá trình giải quyết TTHC theo chỉ đạo của UBND tỉnh, đến nay Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã hoàn thành thực hiện rà soát, báo cáo hiện trạng hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại văn bản số 3056/STTTT-CNTT VT ngày 15/11/2022 về khảo sát triển khai phần mềm số hóa nâng cấp, kho quản lý dữ liệu điện tử, để đơn vị thực hiện việc đánh giá về mức độ đáp ứng hạ tầng công nghệ triển khai Đề án; đồng thời, Trung tâm cũng cử nhân sự tham gia tập huấn Kho quản lý dữ liệu điện tử và phần mềm Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính tỉnh do Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức vào ngày 29/12/2022. Trong thời gian tới, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục rà soát, kiện toàn nhân sự của các sở ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm bảo các mục tiêu của Đề án về đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đồng thời phối hợp các Sở, ban ngành triển khai số hóa hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông.

- Nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

+ Tiếp tục theo dõi, thực hiện Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 21/02/2023 của UBND tỉnh; cơ quan ngành dọc thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh gồm: 24 nhân sự của Sở, ban, ngành và 08 nhân sự của các đơn vị dịch vụ.

+ Trong thời gian qua, việc thực hiện nội quy làm việc tại Trung tâm đã đi vào nề nếp, ổn định, Trung tâm sẽ tiếp tục theo dõi, kịp thời phối hợp với các Sở, ban ngành nhắc nhở nhân sự làm việc tại Trung tâm chấp hành tốt nội quy theo quy định.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị Trung tâm Hành chính công:

+ Địa chỉ: 236 đường Phan Trung, Phường Tân Tiến, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai. Các quầy tiếp nhận của các đơn vị được Trung tâm bố trí khoa học, hợp lý tại 03 tầng (tầng trệt, tầng 1 và tầng 2, phân bố đều tại 04 phòng tiếp nhận: A, B, C và D) và 01 tầng hầm giữ xe.

+ Bố trí quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC (bố trí bộ máy vi tính, màn hình đánh giá khảo sát ý kiến người dân, màn hình hiển thị số thứ tự, máy in, điện thoại bàn...); ngoài ra, còn bố trí một số phòng chức năng: 01 phòng Giám đốc, 01 phòng Bộ phận Kiểm soát TTHC, 01 Bộ phận Quản lý, hỗ trợ điều hành, 01 phòng máy chủ, 01 phòng công nghệ thông tin, 01 phòng ngân hàng, 01 phòng công chứng, 01 phòng Trung tâm Tư vấn hỗ trợ doanh nghiệp, 01 phòng họp, 01 phòng kho; 03 máy bốc số; 04 quầy hướng dẫn trực tuyến cho người dân; 04 máy tra cứu thông tin, bàn ghế phục vụ người dân viết thông tin...

+ Trang bị cơ sở vật chất, sẵn sàng phối hợp với các sở, ban ngành để hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến các lĩnh vực góp phần giảm áp lực tiếp nhận hồ sơ trực tiếp cho công chức tiếp nhận hồ sơ.

+ Hệ thống camera, màn hình giám sát hoạt động chung tại 03 tầng của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nhằm giám sát việc tiếp nhận, trả kết quả của công chức, viên chức; kịp thời xử lý các tình huống tập trung đông người, các sự cố an ninh và phòng cháy, chữa cháy.

+ Tiếp tục theo dõi hoạt động của hệ thống thang máy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Thực hiện Nghị quyết hỗ trợ người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận một cửa các cấp:

+ Thực hiện Nghị quyết số 121/2018/NQ-HĐND ngày 06/7/2018 của HĐND tỉnh về quy định về mức hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Đồng Nai và Quyết định số 1241/QĐ-UBND ngày 16/4/2021 của UBND tỉnh với mức hỗ trợ 80.000 đồng/ngày, đảm bảo về số lượng định suất theo Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 04/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh. Hàng tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đều thực hiện chấm công cho nhân sự làm việc tại Trung tâm và chuyển phòng Quản trị - Tài vụ thực hiện việc thanh quyết toán tiền hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo quy định.

+ Ngoài ra, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được UBND tỉnh hỗ trợ trang bị đồng phục với mức 2.000.000^d/1 người.

- Công tác đảm bảo vệ sinh, an toàn sức khỏe, phòng chống dịch bệnh Covid-19:

+ Tiếp tục thực hiện công tác phòng, chống dịch bệnh COVID-19 theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại văn bản số 3766/UBND-KGVX ngày 20/4/2023 về Tăng cường công tác phòng, chống dịch COVID-19 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cũng chỉ đạo các công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm các quy định về vệ sinh, an toàn sức khỏe, phòng chống dịch bệnh.

c) Kết quả giải quyết TTHC; tỉ lệ hồ sơ đúng hạn, trễ hạn; nguyên nhân trễ hạn hồ sơ TTHC; việc công khai kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, thư xin lỗi; tình hình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến; đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tỷ lệ giải quyết hồ sơ của Sở, ban, ngành:

+ Trong tháng 5/2023, Trung tâm đã đón tiếp 10.673 lượt khách đến liên hệ giải quyết công việc và hỗ trợ tư vấn các thủ tục thuộc Sở, ban, ngành quản lý (bình quân tiếp nhận 562 lượt khách/ ngày). Theo đó, lượt khách liên hệ trực tiếp nhiều nhất thuộc các đơn vị: Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải, Bảo hiểm xã hội và Ban Quản lý các Khu công nghiệp. Việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm được thực hiện nhanh chóng, đảm bảo quy trình xử lý, luân chuyển hồ

so; phối hợp theo dõi quy trình qua phần mềm một cửa đảm bảo kịp thời xử lý những vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ.

+ Kết quả trong tháng 5/2023 (số liệu từ ngày 26/4/2023 đến ngày 25/5/2023), các Sở, ban ngành thực hiện tiếp nhận 13.532 hồ sơ, nâng tổng số hồ sơ cần giải quyết lên 20.447 hồ sơ (trong đó, hồ sơ tồn đầu kỳ là 6.915 hồ sơ), kết quả đã giải quyết 13.695 hồ sơ, kết quả giải quyết đảm bảo thời gian theo quy định, số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt tỷ lệ 99,83%; đã hạn chế thấp nhất số lượng hồ sơ trễ hạn (89 hồ sơ trễ hạn), theo đó: 15/19 đơn vị đạt tỷ lệ giải quyết đúng hạn trên 96%.

- Số liệu tiếp nhận trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công tỉnh và qua phần mềm của các Bộ (gồm: Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Giao thông vận tải, Bộ Khoa học và Công nghệ) của các Sở, ban ngành trong tháng 5/2023 đạt 43,14% thể hiện tại Phụ lục III: Theo số liệu thống kê, trong tháng 5/2023 có 10 đơn vị đạt tỷ lệ trực tuyến trên 90% gồm: Sở Công Thương, Sở Ngoại vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Kế hoạch và Đầu tư và Sở Giáo dục và Đào tạo. Hiện nay, số liệu tiếp nhận hồ sơ trực tuyến qua phần mềm của các Bộ chưa được cập nhật trên Phần mềm Một cửa điện tử (Egov).

- Số lượng hồ sơ không giải quyết, ngừng xử lý, bổ sung được cấu hình trên phần mềm (SOS):

Tổng	Ngừng xử lý			Yêu cầu bổ sung			Không giải quyết			Rút hồ sơ
	Đang xem xét	Đồng ý	Không đồng ý	Đang xem xét	Đồng ý	Không đồng ý	Đang xem xét	Đồng ý	Không đồng ý	
885	1	317	0	1	58	0	7	352	2	147

Qua theo dõi trên hệ thống phần mềm thống kê, việc sử dụng nút ngừng (SOS) hồ sơ bổ sung, không giải quyết, ngừng xử lý là 885 hồ sơ. Các Sở có số lượng hồ sơ SOS cao: Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Sở Giao thông vận tải, Sở Y tế, Sở Tư pháp và Sở Tài nguyên và Môi trường. Hầu hết các hồ sơ sử dụng nút ngừng trong tháng 5/2023 thuộc trường hợp hồ sơ qua rà soát các quy định chuyên ngành xác định không đủ điều kiện giải quyết, hồ sơ phải kiểm tra, xác minh thực địa (như hồ sơ lĩnh vực đất đai, môi trường, tài nguyên nước,...), xác minh thông tin (hồ sơ cấp đổi giấy phép lái xe, hồ sơ cấp chứng chỉ hành nghề dược...) hoặc chưa có ý kiến đơn vị cấp trên (hồ sơ lý lịch tư pháp...).

- Số lượng hồ sơ thực hiện qua bưu chính công ích và thu phí, lệ phí qua Ngân hàng:

+ Việc thực hiện luân chuyển hồ sơ giữa Sở, ban, ngành với Bưu điện tỉnh và ngược lại vẫn được đảm bảo theo hợp đồng đã ký kết với Bưu điện tỉnh đảm bảo đúng tuyến, đúng thời gian quy định.

+ Tổng số hồ sơ thực hiện dịch vụ bưu chính công ích trong tháng 5/2023 là: 2.894; 2.088 hồ sơ qua phát trả qua Bưu điện; 688 hồ sơ phát trả nội tỉnh; 157 hồ sơ

phát trả liên tỉnh; 01 hồ sơ phát trả qua nước ngoài, 1.242 hồ sơ phát trả kết quả qua Tổng đài, Website; 765 hồ sơ tiếp nhận và trả qua Bưu điện; 41 hồ sơ tiếp nhận và trả qua Tổng đài, Website.

+ Trong tháng 5/2023, Trung tâm tiếp tục phối hợp Ngân hàng Vietcombank chi nhánh Đông Đồng Nai vận hành phần mềm thu phí, lệ phí tại các sở, ngành; phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh hỗ trợ vận hành phần mềm thu phí, lệ phí thông suốt và khắc phục các sự cố. Tổng phí, lệ phí thu qua Ngân hàng trong tháng 5/2023 là hơn 2,6 tỷ đồng (qua hình thức tiền mặt và chuyển khoản); thu hộ nghĩa vụ tài chính đối với 7.743 hồ sơ đạt mức thu hơn 1,7 tỷ đồng. Cuối ngày, Ngân hàng phối hợp sở, ban, ngành đối soát số lượng hồ sơ để đảm bảo thu đúng, thu đủ theo Quyết định số 43/2021/QĐ-UBND ngày 24/9/2021 của UBND tỉnh ban hành quy định thu phí, lệ phí của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành:

Hiện nay, tại mỗi quầy tiếp nhận và trả kết quả, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đều bố trí 01 máy Ipad, sau khi người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính sẽ đánh giá mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ

Trong tháng 5/2023, Trung tâm đã tiếp nhận 1.457.515 phiếu đánh giá về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành (tỉ lệ hài lòng đạt 91,31%); trong đó có 12/18 đơn vị đạt tỷ lệ hài lòng 92% về kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Hiện nay, Trung tâm cũng đang phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh rà soát, chuẩn hóa chức năng thống kê đối với tiêu chí này, đồng thời sẽ phối hợp triển khai mở rộng tuyên truyền đến các cơ quan hành chính nhà nước, người dân, doanh nghiệp để trong thời gian tới kết quả khảo sát được khách quan hơn, đánh giá đúng thực trạng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

- Kết quả vận hành hạ tầng CNTT và ứng dụng CNTT:

Trong tháng 5/2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh và các đơn vị có liên quan đã xử lý khắc phục các vấn đề phát sinh liên quan trong quá trình khai thác, sử dụng hạ tầng mạng và các hệ thống phần mềm tại Trung tâm, cụ thể như sau:

+ Kiểm tra hoạt động màn hình máy tính, màn hình tivi, máy in, máy scan. Trong tháng đã hỗ trợ kết nối mạng, kết nối mạng không dây wifi, kết nối đến các thiết bị ngoại vi của máy in, máy tính, máy bốc số; hỗ trợ thay mực máy in.

+ Kiểm tra, bảo trì tại các quầy và khu vực dành cho người dân, doanh nghiệp:

Kiểm tra hoạt động màn hình máy tính, máy đánh giá hài lòng người dân, màn hình tivi, máy in, máy scan. Hỗ trợ kết nối mạng, kết nối mạng không dây wifi, kết nối đến các thiết bị ngoại vi của máy in, máy tính, máy bốc số; 12 lần hỗ trợ thay mực máy in.

- Hỗ trợ công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các nội dung sau: thực hiện kiểm tra, dọn dẹp, làm sạch, xóa file tạm,... khắc phục máy tính khởi động chậm, lắp đặt, cài đặt máy Scan số hoá hồ sơ, hướng dẫn kiểm tra hồ sơ gửi tin nhắn sms trên phần mềm một cửa cho Sở Tư pháp; thực hiện kiểm tra, dọn dẹp, làm sạch, xóa file tạm,... khắc phục máy tính khởi động chậm cho Sở Giao thông vận tải; kiểm tra, cài đặt trình duyệt Web, phần mềm Ultraview, Zalo trên máy tính, hỗ trợ thay thế chuột, bàn phím cho Sở Tài nguyên và Môi trường; kiểm tra, dọn dẹp, làm sạch, xóa file tạm,... khắc phục máy tính khởi động chậm cho Sở Y tế; hướng dẫn sử dụng chức năng số hoá trên phần mềm một cửa cho Sở Xây dựng; hỗ trợ cài đặt và truy cập vào phần mềm chuyên ngành của Sở cho Sở Kế hoạch và Đầu tư; kiểm tra, khắc phục máy tính bị treo, chậm cho Bảo hiểm Xã hội; hỗ trợ kiểm tra, giám sát thay thế thiết bị ghi hình camera tại phòng máy chủ (Server)...

Hỗ trợ ngân hàng Vietcombank chi nhánh Đông Đồng Nai: Kiểm tra hóa đơn thu phí không có thông tin người nộp.

Hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, tra cứu hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

+ Kiểm tra, bảo trì hệ thống ngoài quây: kiểm tra, cập nhật chương trình antivirus cho máy chủ; kiểm tra, xử lý khắc phục lỗi hệ thống mạng, wifi; kiểm tra hoạt động, cập nhật hệ điều hành, antivirus cho máy tính tại các phòng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

4. Giải quyết phản ánh kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính

a) Kết quả tiếp nhận giải quyết phản ánh kiến nghị của tỉnh qua Cổng dịch vụ công Quốc gia:

+ Tiếp tục theo dõi hệ thống phản ánh, kiến nghị (PAKN) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để kịp thời tham mưu, đề xuất, kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo xử lý các PAKN của người dân doanh nghiệp; đồng thời, thực hiện việc cập nhật, công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia đảm bảo thời gian quy định. Nội dung PAKN nêu trên đã Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị liên quan xử lý; kết quả đã xử lý và công PAKN trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

+ Trong tháng 5/2023, đã tham mưu UBND tỉnh ban hành 07 văn bản triển khai, đơn đốc và chuyển các đơn vị, địa phương nhằm xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với các trường hợp đang xử lý theo quy định.

+ Thực hiện phối hợp xử lý các phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; báo cáo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia (văn bản số 4698/UBND-HCC ngày 16/05/2023; văn bản số 4952/UBND-HCC ngày 22/5/2023).

b) Kết quả tiếp nhận giải quyết phản ánh kiến nghị của tỉnh qua Tổng đài Dịch vụ công 1022

- Thường xuyên phối hợp Tổng đài 1022 theo dõi kết quả xử lý các PAKN của các đơn vị, địa phương; lập danh sách các PAKN chậm trễ xử lý, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị, địa phương xử lý dứt điểm; đồng thời, công khai kết quả xử lý các nội dung phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân theo địa chỉ: <http://1022.dongnai.gov.vn>.

- Trong tháng 5/2023, tiếp tục theo dõi, tham mưu UBND tỉnh và trực tiếp phối hợp kiểm tra xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân qua Tổng đài Dịch vụ công 1022.

- Tổng đài Dịch vụ công 1022 tiếp tục tiếp nhận, hướng dẫn liên hệ yêu cầu hỗ trợ thông tin, hướng dẫn TTHC, đăng ký dịch vụ bưu chính công ích, phản ánh, kiến nghị.

5. Thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát camera tại bộ phận một cửa các cấp; đảm bảo công tác an ninh trật tự, quản trị hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để các công chức thực hiện tốt nhiệm vụ và phục vụ người dân, doanh nghiệp đến liên hệ công việc.

- Triển khai phối hợp với các quầy tiếp nhận và trả kết quả của các sở ban, ngành tại Trung tâm, Sở Nội vụ thực hiện khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành.

- Tiếp tục phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện cấu hình, tích hợp Dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình trên Cổng dịch vụ công Quốc gia; phối hợp với các Sở, ban, ngành tổ chức tuyên truyền, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp qua hình thức dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích. Hoàn thành việc kết nối, chia sẻ đồng bộ trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ giữa Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá theo chỉ đạo. Tuy nhiên, kết quả đồng bộ dữ liệu còn tình trạng chưa trùng khớp số liệu đánh giá giữa Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Tiếp tục quán triệt công chức, viên chức tại các quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC và các biểu mẫu có liên quan theo quy định.

- Tiếp tục thực hiện các biện pháp ngăn ngừa các đối tượng tập trung trước Cổng trụ sở để tiếp cận, lôi kéo, mời chào người dân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và đảm bảo an ninh - trật tự trước Cổng Trụ sở.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ Kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 (theo Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 23/3/2023 của UBND tỉnh và

Kế hoạch số 862/KH-VP ngày 18/04/2023; Thông báo số 1261/VP-HCC ngày 23/5/2023 của Văn phòng UBND tỉnh).

6. Khó khăn, vướng mắc

Còn tồn tại một số khó khăn, vướng mắc cần xem xét, giải quyết, cụ thể:

- Trong tháng 5/2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh ghi nhận một số thông tin phản ánh từ các quầy tiếp nhận và trả kết quả TTHC của các Sở, ngành tại Trung tâm liên quan đến khó khăn, vướng mắc trong giải quyết hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, theo đó đơn vị có phản hồi về việc hiện các đơn vị tiếp cận nguồn tiền thanh toán chậm đối với các hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do phải thông qua đơn vị trung gian thanh toán (Ngân lượng) dẫn đến chậm trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp.

- Việc kết nối phần mềm một cửa với các phần mềm chuyên ngành khác như đất đai, tư pháp, xây dựng, đăng ký kinh doanh... chưa hoàn thiện, ảnh hưởng đến việc phối hợp giải quyết hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp; đường truyền dữ liệu tại một số đơn vị, địa phương còn chưa ổn định đã ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ; việc triển khai số hóa hồ sơ thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương còn chậm.

- TTHC được phân cấp cho Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh (lĩnh vực đầu tư, xây dựng, môi trường, lao động, công thương... trong khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh) trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa có mã TTHC do Bộ ngành Trung ương ban hành.

- Bộ TTHC một số bộ, ngành Trung ương đã có quyết định ban hành nhưng công khai chậm, địa phương không nhận được kịp thời, không có nội dung công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia dẫn đến địa phương không có cơ sở công bố, thời gian công bố chậm so với thời gian quy định; việc ban hành Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương còn tồn tại tình trạng chưa thống nhất trong việc quy định “ngày” hay “ngày làm việc”.

- Về triển khai thực hiện Luật Cư trú và Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ hiện nay, vẫn còn một số vướng mắc trong giải quyết TTHC, như sau:

+ Một số biểu mẫu, mẫu đơn, mẫu tờ khai, thành phần hồ sơ chưa được cập nhật kịp thời trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

+ Một số TTHC theo quy định của các Bộ, ngành vẫn còn thành phần hồ sơ giấy tờ, tài liệu xác nhận về cư trú để xác định cơ quan có thẩm quyền giải quyết như lĩnh vực hộ tịch, thông tin và truyền thông, giáo dục, đất đai,... cần phải có sự điều chỉnh các văn bản quy phạm pháp luật đồng bộ giữa các Bộ, ngành và địa phương.

+ Thông tin công dân trong một số Cơ sở dữ liệu chuyên ngành đã được thu thập từ lâu nhưng chưa được cập nhật, bổ sung, hoặc còn có sự sai lệch, không đối khớp với thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (như dữ liệu bảo hiểm xã hội tại các khu công nghiệp và dữ liệu tiêm chủng của ngành y tế).

+ Hệ thống CSDL đất đai của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đồng Nai vẫn chưa được kết nối chính thức để khai thác thông tin dữ liệu từ CSDL quốc gia về Dân cư, chưa được Cục An ninh mạng và phòng, chống tội phạm sử dụng công nghệ cao (A05) và Cục Kỹ thuật nghiệp vụ (A06) thuộc Bộ Công an đánh giá và xác nhận hệ thống bảo đảm bảo mật, an toàn thông tin phục vụ kết nối với CSDL quốc gia về dân cư.

+ Tỷ lệ người dân sử dụng ứng dụng VNeID, đăng ký và kích hoạt định danh điện tử còn rất thấp do tỷ lệ công dân sử dụng số điện thoại không chính chủ còn nhiều; việc thao tác đăng ký định danh điện tử mức 1 chưa thuận tiện, việc đăng ký định danh điện tử mức 2 chưa thuận tiện do phải liên hệ cơ quan công an nơi thực hiện tiếp nhận dẫn ký căn cước công dân làm thủ tục đăng ký cho các trường hợp đã được cấp CCCD; chưa có sự thống nhất trong việc sử dụng các tiện ích của ứng dụng VNeID để giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực khác do vậy chưa thu hút người dân sử dụng ứng dụng này.

- Một số khó khăn, vướng mắc trong triển khai TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến:

+ Đối với dịch vụ công trực tuyến, người dân vẫn còn thói quen nộp hồ sơ trực tiếp; việc tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đòi hỏi phải có số điện thoại chính chủ và sử dụng điện thoại thông minh; trang thiết bị phục vụ cho nộp hồ sơ trực tuyến (scan quét) không đảm bảo, việc sử dụng công nghệ thông tin còn hạn chế nên tỷ lệ hồ sơ trực tuyến vẫn chưa đạt yêu cầu.

+ Các tài khoản được cấp quyền tra cứu thông tin trên cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Tuy nhiên, các tài khoản này chỉ được phân quyền tra cứu thông tin của công dân tại địa phương mình quản lý, không thể tra cứu thông tin công dân tại địa phương khác. Dẫn đến khó khăn cho cán bộ, công chức trong việc thực hiện tra cứu thông tin để xác định nơi cư trú của công dân.

- Về quy định cơ quan giải quyết TTHC chưa thống nhất, chưa rõ ràng dẫn đến khó khăn trong việc xác định thẩm quyền giải quyết TTHC: Có TTHC ghi “Ủy ban Nhân dân tỉnh”; có TTHC ghi cơ quan giải quyết là “Chủ tịch Ủy ban Nhân dân tỉnh”.

- Quá trình triển khai rà soát, đề xuất tích hợp dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình của tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia và cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh gặp một số vướng mắc chưa được giải quyết, cụ thể: Các quy định tại các quy phạm pháp luật chuyên ngành chưa được đơn giản hóa, dẫn đến không thể tái cấu trúc quy trình xử lý như các lĩnh vực Hộ tịch, Chứng thực ngành Tư pháp; Tài nguyên và Môi trường; Xây dựng...

- Các phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia liên quan đến thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia; trong đó, nội dung phản ánh liên đến chậm phản hồi thông tin thanh toán từ Cổng dịch vụ công quốc gia về Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh dẫn đến khó khăn cho địa phương trong việc xác định việc hoàn thành nghĩa vụ tài chính của người dân, doanh nghiệp để phát trả kết quả giải quyết TTHC.

7. Đề xuất kiến nghị

a) Kiến nghị Văn phòng Chính phủ, các Bộ ngành Trung ương tiếp tục phối hợp xử lý các khó khăn, vướng mắc và nghiên cứu, hỗ trợ một số nội dung sau:

- Kiến nghị Văn phòng Chính phủ tổ chức Hội nghị tập huấn, hướng dẫn địa phương triển khai thực hiện đối với các nội dung, nhiệm vụ theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ.

- Hướng dẫn địa phương trong việc cấu hình quy trình điện tử giải quyết TTHC có thời gian giải quyết là “ngày”, “ngày làm việc” và các TTHC không ghi cụ thể thời hạn giải quyết trên Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh, đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt tỷ lệ cao. Đồng thời có ý kiến với Bộ ngành trung ương trong quá trình ban hành bộ TTHC cần xác định và ghi rõ thẩm quyền giải quyết (Ủy ban Nhân dân tỉnh hay Chủ tịch Ủy ban Nhân dân tỉnh) để làm cơ sở cấu hình đúng các bước thực hiện và phân bổ thời gian giải quyết TTHC phù hợp.

- Hỗ trợ đồng bộ tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh trên hệ thống điều hành, giám sát, đánh giá Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn theo thời gian thực.

- Về công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và cập nhật TTHC lên cơ sở dữ liệu quốc gia: Kiến nghị Văn phòng Chính phủ có ý kiến thống nhất với các Bộ, ngành trung ương khi ban hành bộ TTHC cần cập nhật kịp thời Quyết định ban hành, đầy đủ thành phần hồ sơ, biểu mẫu, mẫu đơn, mẫu tờ khai.

Việc công bố TTHC cần phân theo danh mục và có mã TTHC cho từng cơ quan có liên quan xử lý (như trường hợp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư ban hành 01 TTHC có 02 mã, cụ thể: 01 mã TTHC cho Sở Kế hoạch và Đầu tư, 01 mã TTHC cho Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh thực hiện), để địa phương công bố cho phù hợp và chuẩn hóa trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tạo điều kiện cấu hình và triển khai dịch vụ công cho các đơn vị thực hiện; đồng thời rà soát, ban hành Quy trình giải quyết đã được thể hiện trong các quy định của Bộ, ngành trung ương nhưng chưa được Bộ, ngành trung ương công bố trong Bộ TTHC đề địa phương kịp thời công bố triển khai thực hiện, tránh trường hợp ban hành các TTHC đặc thù.

- Trên cơ sở ý kiến Kết luận số 11/KL-KTrVB ngày 01/02/2023 của Cục Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật - Bộ Tư pháp. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ có ý kiến thống nhất với Cục Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật - Bộ Tư pháp trong việc giảm thời gian thực hiện TTHC, đồng thời hướng dẫn địa phương trong việc rà soát, đơn giản hóa quy định, TTHC đối với thời gian thực hiện, nhằm triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ liên quan đến kiểm soát TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

- Để đảm bảo tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2023 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Nghị quyết 01/NQ-CP của Chính phủ giao, kiến nghị Văn phòng Chính phủ có ý kiến thống nhất với Bộ, ngành Trung ương về:

- + Kịp thời công bố bộ TTHC có liên quan đến việc bỏ quy định về việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công, làm cơ sở để địa phương công bố TTHC thực hiện đồng bộ theo quy định.

+ Tái cấu trúc quy trình, chuẩn hóa TTHC thuộc lĩnh vực quản lý, xem xét thống nhất phương án đơn giản hóa TTHC do địa phương đề xuất. Kết nối các cơ sở dữ liệu ngành với Công Dịch vụ công quốc gia, Công Dịch vụ công của tỉnh và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh (Egov), để đồng bộ hồ sơ giải quyết TTHC theo quy định.

+ Triển khai đồng bộ các TTHC đảm bảo đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần để địa phương thực hiện, tránh tình trạng mỗi địa phương có sự khác biệt về số lượng dịch vụ công tích hợp triển khai trên Công Dịch vụ công quốc gia.

+ Kiến nghị Văn phòng Chính phủ hỗ trợ chỉ đạo rà soát, kịp thời phối hợp địa phương trong việc phản hồi thông tin thanh toán trên Công dịch vụ công quốc gia để hạn chế tình trạng phản ánh kiến nghị của người dân nêu trên; kịp thời hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Công dịch vụ công quốc gia.

b) Đề nghị các sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan:

- Thực hiện rà soát, thường xuyên cập nhật quy định, bổ sung lưu đồ, bộ hồ sơ mẫu mới đối với các TTHC; chấn chỉnh công chức thực hiện giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa, nghiêm túc thực hiện đúng quy trình đối với trường hợp hồ sơ trả hồ sơ hoặc bổ sung TTHC. Rà soát hồ sơ tồn đầu kỳ, kiểm tra để có thư xin lỗi đối với hồ sơ đã trễ hạn.

- Rà soát, nhắc nhở công chức, viên chức sử dụng nút SOS trên hệ thống phần mềm một cửa của đơn vị (sử dụng các mẫu văn bản được quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ gồm: Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ, mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ...). Thực hiện nghiêm việc sử dụng “Thư xin lỗi” trong các trường hợp hồ sơ đã đến ngày hẹn trả nhưng chưa có kết quả theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Thông báo số 90/TB-UBND ngày 03/3/2023.

- Rà soát, nhắc nhở công chức, viên chức thực hiện thao tác trên phần mềm một cửa điện tử thực hiện theo đúng quy định; hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả theo danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Phối hợp với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Nai triển khai thu phí, lệ phí, thu ngân sách, đảm bảo thu đủ, thu đúng, thực hiện việc đối soát thường xuyên theo quy định.

- Các Sở, ban ngành đẩy mạnh tuyên truyền, khuyến khích các tổ chức, cá nhân, đơn vị thực hiện nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công trực tuyến để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức cũng như góp phần nâng cao tỷ lệ thủ tục hành chính được thực hiện qua Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên rà soát, kiểm tra việc kết nối phần mềm một cửa và VNPost đảm bảo việc trả

kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thành công thể hiện trên trạng thái của phần mềm một cửa.

- Chỉ đạo công chức tiếp nhận hồ sơ phối hợp hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện hồ sơ trực tuyến; đồng thời, có hình thức tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp, tổ chức thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Thường xuyên rà soát kết quả đồng bộ dữ liệu về TTHC, dữ liệu giải quyết TTHC của đơn vị trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công Quốc gia; kịp thời đề xuất rà soát, điều chỉnh trong trường hợp có phát sinh chênh lệch số liệu (chênh lệch số liệu giữa phần mềm Egov và Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công Quốc gia), đảm bảo dữ liệu đồng bộ chính xác, phản ánh đúng thực trạng giải quyết TTHC của đơn vị.

Đề nghị các công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

- Chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở và sử dụng có hiệu quả thời gian làm việc; khắc phục tình trạng chậm trễ hoặc không tiếp dân, không giải quyết hồ sơ, công việc của người dân, doanh nghiệp; cụ thể hóa trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao; đồng thời, thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức, văn hóa giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức; không sử dụng thời gian làm việc để làm việc riêng theo quy định.

- Đề đảm bảo hệ thống CNTT hoạt động ổn định, thông suốt, đề nghị các cán bộ, công chức thực hiện tắt các thiết bị điện và máy tính trước khi ra về và không được tự ý cài đặt các phần mềm trên máy tính.

c) Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông:

- Tiếp tục theo dõi, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia, chủ động phối hợp các đơn vị có liên quan rà soát các vướng mắc trong thực hiện thanh toán phí, lệ phí thông qua hình thức trực tuyến, kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh, đảm bảo người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến được hiệu quả, an toàn.

- Hoàn thành các hạng mục theo Kế hoạch nâng cấp phần mềm Một cửa điện tử đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, đảm bảo hoạt động của phần mềm Một cửa nâng cấp trong việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, đảm bảo thông suốt, ổn định; đồng thời, phối hợp các đơn vị sử dụng thường xuyên rà soát các chức năng phần mềm, đảm bảo hoạt động phần mềm nâng cấp đáp ứng các yêu cầu về chức năng giám sát, báo cáo thống kê liên quan đến giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh theo quy định.

- Tiếp tục phối hợp với các Sở, ban ngành rà soát đồng bộ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công của tỉnh và trên phần mềm Một cửa điện tử (Egov) đảm bảo tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; rà soát kết quả đồng bộ dữ liệu giải quyết TTHC từ phần mềm Egov lên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công Quốc gia, đảm bảo chính xác, khách quan, đánh giá đúng thực trạng giải quyết TTHC tại các sở, ban, ngành,

địa phương trên địa bàn tỉnh; triển khai nhiệm vụ quản lý tài khoản quản trị chung của tỉnh, tổ chức đăng ký tài khoản cơ quan nhà nước trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Kịp thời cấu hình quy trình các TTHC thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần của các sở, ngành theo quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh lên cổng dịch vụ công trực tuyến, tuyên truyền nâng cao sử dụng dịch vụ công trực tuyến; cấu hình các hình thức thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh.

- Tiếp tục phối hợp hướng dẫn, triển khai các giải pháp hướng dẫn cán bộ tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban ngành, địa phương thực hiện số hóa hồ sơ nhằm tiến tới giải quyết hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần theo chỉ đạo của UBND tỉnh và Thủ tướng Chính phủ.

- Thực hiện các nhiệm vụ về triển khai đồng bộ dữ liệu giải quyết TTHC từ Phần mềm Một cửa điện tử lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, đảm bảo tỷ lệ theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ (đạt 100%).

- Tiếp tục phối hợp xử lý các vấn đề còn tồn tại, phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm Một cửa điện tử; thường xuyên kiểm tra bật/ tắt các thiết bị điện, điện tử...

- Phối hợp với Chi nhánh Viettel tỉnh Đồng Nai quan tâm phối hợp, hỗ trợ hệ thống camera tại Trung tâm và cấp huyện, xã.

- Tiếp tục hỗ trợ Ngân hàng Vietcombank Đồng Nai theo dõi xử lý sự cố kỹ thuật trên phần mềm thu phí, lệ phí.

Trên đây là báo cáo của Văn phòng UBND tỉnh, kính gửi Sở Nội vụ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ (Báo cáo);
- Sở Thông tin và Truyền thông (phối hợp)
- Chánh VP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCTC, HCC.

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

Nguyễn Phong An