

VĂN PHÒNG UBND TỈNH THANH HÓA



CHUYÊN ĐỀ Một số nội dung về kiểm soát thủ tục hành chính

Lê Thị Bích Nguyệt

Phó Phòng Kiểm soát TTHCNC

- Văn phòng UBND tỉnh

Thanh Hóa, ngày 17 tháng 5 năm 2024

*Công tác
kiểm soát
TTHC ở
cấp huyện
chủ yếu
làm
những
việc gì?*

- Giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền;
- Hướng dẫn, đôn đốc, quản lý, theo dõi công tác Một cửa ở cấp huyện và cấp xã
- Rà soát TTHC xem có khó khăn, vướng mắc, bất cập gì
- Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị
- Đánh giá TTHC, số hóa hồ sơ
- Dịch vụ công trực tuyến (toàn trình, một phần)
- Đánh giá tiêu chí Hành chính công trong xây dựng nông thôn mới
- Chấm điểm CCHC
- Kiểm tra, tập huấn, tuyên truyền, báo cáo về TTHC
- Tham mưu triển khai Đề án 06...

Trách nhiệm của **lãnh đạo UBND huyện** trong công tác kiểm soát TTHC:


- - Chỉ đạo chung; phải có kiến thức về công nghệ thông tin
- - Ký kết quả giải quyết TTHC: Ưu tiên xử lý hồ sơ TTHC trước
- - Không được ký công văn mà có quy định thêm TTHC, không được hướng dẫn TTHC có thêm, bớt thành phần hồ sơ, phát sinh theo quy trình nội bộ, thêm phần xác nhận của cơ quan đơn vị khác...ngoài quy định của pháp luật.
- - Trực tiếp đối thoại với người dân, doanh nghiệp
- - Xin lỗi nếu để xảy ra chậm hạn, vi phạm khác
- - Chấn chỉnh tình trạng UBND xã nhận hồ sơ không có phiếu hẹn, giữ hồ sơ lâu để gây khó khăn, không nhập hồ sơ vào phần mềm một cửa, thu phí ngoài quy định....

TRÁCH NHIỆM CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA:

- - Tiếp nhận hồ sơ: hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, biên nhận, hẹn ngày trả kết quả
- - Thu phí, lệ phí; Trả kết quả
- - Hướng dẫn TTHC, trả lời vướng mắc; liên hệ trực tiếp với công dân, công khai kết quả-xin lỗi
- - Niêm yết TTHC
- - Giải quyết một số TTHC (4 tại chỗ)...
- - Xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động
- - Nâng cấp Bộ phận Một cửa hiện đại hóa, thân thiện, đáp ứng yêu cầu của Chính phủ điện tử
- - Chuyển hồ sơ giấy sang hồ sơ điện tử (số hóa hồ sơ)
- - Làm việc theo giờ hành chính; không nhận hồ sơ theo tuần, theo ngày chẵn lẻ; ko bán tờ khai...
-

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC PHÒNG CHUYÊN MÔN:


- - Giải quyết, xử lý các TTHC đúng trình tự, thời gian, thẩm quyền, theo quy trình nội bộ; số hóa hồ sơ, kết quả
- - Làm văn bản xin lỗi nếu sai; xử lý những phản ánh kiến nghị
- - Cung cấp TTHC cho Bộ phận một cửa
- - Thông báo phí, lệ phí hoặc TTHC khi có thay đổi, sửa đổi
- - Lưu trữ hồ sơ đã giải quyết xong
- - Không tiếp xúc người dân



**Một số
nội dung
lưu ý**

1. Thành lập Tổ đầu mối gồm 03 người: lãnh đạo UBND, lãnh đạo Văn phòng và chuyên viên
2. Đầu tư, nâng cấp, trang hoàng Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu mới, là nơi người dân gửi gắm niềm tin vào cơ quan nhà nước
3. Cán bộ nhận hồ sơ và giải quyết hồ sơ phải được đào tạo, tập huấn, ứng dụng CNTT thành thạo có hiểu biết về TTHC, biết tiếp dân và làm việc có trách nhiệm đến từng hồ sơ TTHC

**MỘT SỐ LƯU Ý TRONG VIỆC TRIỂN KHAI CÔNG TÁC KIỂM
SOÁT TTHC TẠI CẤP HUYỆN:**



**XÂY DỰNG
NHẬN DIỆN
THƯƠNG HIỆU
MỘT CỬA**

TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN



BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
HUYỆN NGA SƠN
Hành chính phục vụ

Nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa cấp xã:



MỘT SỐ LƯU Ý TRONG VIỆC TRIỂN KHAI CÔNG TÁC KIỂM SOÁT TTHC TẠI CẤP HUYỆN:



**ĐẦU
TƯ CƠ
SỞ
VẬT
CHẤT**

- Bố trí Bộ phận một cửa khang trang, lịch sự, hiện đại đầy đủ thiết bị phục vụ công tác số hóa hồ sơ; Chấm dứt tình trạng Bộ phận một cửa các cấp nhận hồ sơ giấy không số hóa và mang vào các cơ quan, đơn vị để giải quyết theo phương thức thủ công truyền thống.
- Bàn ghế, máy tính, máy scan, máy đọc chip, máy ký số ...khang trang, sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp, lịch sự....

MỘT SỐ LƯU Ý TRONG VIỆC TRIỂN KHAI CÔNG TÁC KIỂM SOÁT TTHC TẠI CẤP HUYỆN:



**Về Tiếp
nhận hồ
sơ TTHC**

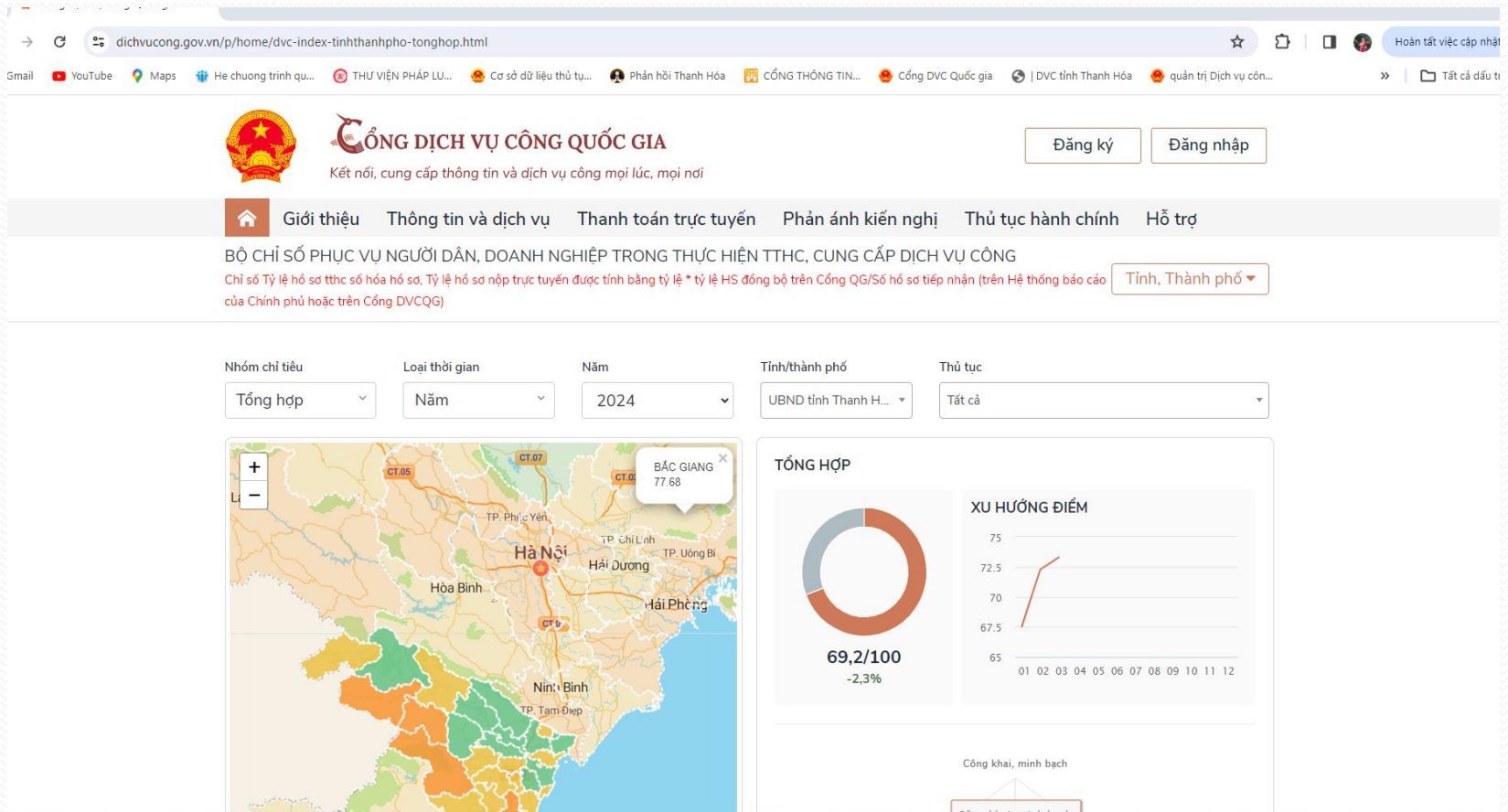
- Nhập đúng tên TTHC (nhập sai tên thì sai hồ sơ, sai lệ phí...), giấy tờ TTHC có trên phần mềm một cửa, không nhận hồ sơ ngoài quy định.
- Giải quyết đúng theo quy trình nội bộ, thời gian đã được phân chia cho cán bộ, đơn vị
- Hồ sơ được đưa vào phần mềm một cửa để số hóa
- Yêu cầu bổ sung, trả hồ sơ phải nêu rõ lý do, căn cứ pháp lý, sai, thiếu ở giấy tờ nào đồng thời hướng dẫn công dân đến cơ quan nào để hoàn thiện giấy gì...



VỀ TRẢ KẾT QUẢ

- Nhập hồ sơ vào đúng tài khoản của chủ hồ sơ (không lấy tài khoản của cán bộ) để kết quả điện tử được đổ về kho dữ liệu cá nhân của công dân đó, khi cần công dân có thể lấy ra để tái sử dụng làm thủ tục khác trên môi trường điện tử.
- Hồ sơ nộp ở đâu thì lấy kết quả ở đó; nộp ở xã thì đến xã lấy kết quả, không lên huyện để lấy; nộp ở huyện là lấy kết quả ở huyện, không lấy kết quả ở xã

Đánh giá sự hài lòng của người dân trên bản đồ thực thi thể chế 766:



Các mức độ đánh giá trên bản đồ 766:

- 1- **Công bố, Công khai minh bạch**: nếu trên hệ thống báo cáo, huyện nhập số liệu báo cáo cao hơn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thì tỷ lệ động bộ hồ sơ của huyện sẽ thấp và điểm sẽ bị trừ
- 2- **Tiến độ giải quyết**: thời gian tiếp nhận hồ sơ là 8 giờ; giải quyết phải đúng thời hạn; bổ sung hồ sơ lần 2 là bị trừ điểm thành quá hạn; thời hạn trên phần mềm mà bị cán bộ tự sửa tăng lên thì Công QG cũng báo quá hạn; Công tỉnh mà tự điều chỉnh thời hạn không đúng thì Công QG cũng báo quá hạn;
- 3- **Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**: đạt tỷ lệ trực tuyến được giao , cơ bản là trên 80% thì mới có điểm; nộp hồ sơ trực tuyến thì thanh toán phí lệ phí cũng phải trực tuyến không được thanh toán trực tiếp
- 4- **Số hóa hồ sơ**: cấp kết quả điện tử; số hóa hồ sơ đầu vào; tái sử dụng lại kết quả; chứng thực bản sao điện tử (hàng tháng mỗi đơn vị phải có hồ sơ chứng thực phát sinh)...
- 5- **Mức độ hài lòng**: xử lý phản ánh kiến nghị đúng hạn...

Dịch vụ công trực tuyến

- Chỉ tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến được trung ương giao tại Nghị quyết 01/NQ-CP và Nghị quyết 02/NQ-CP, tại tỉnh hàng năm được giao tại Kế hoạch hành động (87%), vì vậy các huyện tăng cường công tác từ làm thay, làm hộ sang hướng dẫn, hỗ trợ cầm tay, chỉ việc cho người dân tự làm trực tuyến từ xa
- Bố trí máy tính đặt ở Bộ phận một cửa để người dân tự thao tác nộp hồ sơ trực tuyến



VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Lưu ý:

- - Nên giao cho một cán bộ đầu mối về kiểm soát TTHC hoặc CNTT theo dõi phần mềm Phản hồi Thanh Hóa để xử lý các phản ánh kiến nghị.
- - Hàng ngày hường xuyên mở phần mềm để cập nhật thông tin và xử lý phản ánh
- - Tiếp nhận phản ánh (hoặc từ chối) kịp thời, đúng thời hạn
- - Nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển phản ánh đến một cơ quan khác, nếu không xác định được thì mới chuyển cho Văn phòng UBND tỉnh xem xét phân công đơn vị xử lý.
- - Hành văn trả lời cho công dân trang trọng, lịch sự, đúng ngữ pháp. Có thể trả lời bằng công văn hoặc trực tiếp trên hệ thống.
- - Hệ thống phản hồi chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị không thực hiện khiếu nại tố cáo; không giải thích pháp luật, không nhận quảng cáo...



Một số tồn tại, hạn chế ở cấp huyện và cấp xã:

- - Trang thiết bị, hạ tầng công nghệ chưa bảo đảm, chưa đáp ứng yêu cầu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết: máy tính, máy scan, internet, bàn ghế, thiết bị đọc mã vạch, mã Qrcode...
- - Nhận diện thương hiệu một cửa, (còn nhiều đơn vị chưa làm)
- - Các đơn vị cấp huyện, cấp xã chưa nhập đầy đủ 100% hồ sơ vào phần mềm một cửa
- - Sử dụng phần mềm một cửa chưa đúng: nhập sai thông tin chủ hồ sơ và người nộp; scan tất cả hồ sơ theo 01 tệp; không đính kết quả giải quyết lên phần mềm, đính kết quả không phải là kết quả của thủ tục để đối phó kết thúc hồ sơ quá hạn...
- - Hồ sơ chưa xử lý xong đã bấm kết thúc hoàn thành, dẫn đến trạng thái trên phần mềm là đã có kết quả nhưng thực tế hồ sơ thì chưa xử lý
- - Thu phí, lệ phí chưa đúng

Về thanh toán nghĩa vụ tài chính đất đai (nộp thuế đất điện tử) Còn 08 huyện chưa làm: Đông sơn, Hoàng Hóa, Lang Chánh, Mường Lát, Thiệu Hóa, Thường Xuân, TP Sầm Sơn, Bỉm Sơn

The screenshot shows the website interface for the National Public Service Center. The main navigation menu includes: Giới thiệu, Thông tin và dịch vụ, Thanh toán trực tuyến, Phản ánh kiến nghị, Thủ tục hành chính, and Hỗ trợ. The 'Thanh toán trực tuyến' menu item is highlighted with a red arrow. Below the navigation, the breadcrumb path is: Cổng Dịch vụ công quốc gia > Thanh toán trực tuyến > Thanh toán nghĩa vụ tài chính về đất đai, tài sản cho cá nhân, hộ gia đình. Two service icons are visible: 'Thanh toán nghĩa vụ tài chính về đất đai cho cá nhân, hộ gia đình' (highlighted with a red arrow) and 'Thanh toán lệ phí trước bạ'. The 'Đăng ký' and 'Đăng nhập' buttons are also visible in the top right corner.

- Tổng số giao dịch quý I/2024: 1.382 giao dịch (5,6 tỷ)
- Năm 2023: 5.381 giao dịch (20 tỷ)



Đánh giá Tiêu chí Hành chính công trong Xây dựng nông thôn mới:

- 1. Xã nông thôn mới: không có tiêu chí Hành chính công
- 2. Xã nông thôn mới nâng cao: (tiêu chí số 15 Quyết định số 318/QĐ-TTg ngày 08/3/2022 của TTg)
- 3- Xã Nông thôn mới kiểu mẫu: thực hiện đánh giá duy trì nông thôn mới nâng cao
- 4- Huyện nông thôn mới (tiêu chí 9.5 Quyết định số 320/QĐ-TTg ngày 08/3/2022 của TTg)
- 5- Huyện nông thôn mới nâng cao (tiêu chí 9.2 Quyết định số 31/2022/QĐ-UBND ngày 10/8/2022 của UBND tỉnh)



Xã nông thôn mới nâng cao (Công văn số 1190/VP-KSTTHCNC ngày 22/8/2022 của Văn phòng UBND tỉnh)

- **Lưu ý:**
- - Bộ phận Một cửa có nhận diện thương hiệu, bàn ghế, máy tính, máy scan...
- - 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin GQTTHC
- - Dịch vụ công trực tuyến bảo đảm trên 65%
- - Có phát sinh chứng thực bản sao điện tử
- - Không có phản ánh kiến nghị
- - Không có hồ sơ quá hạn
- - Đánh giá hài lòng trên bản đồ thực thi thể chế 766 xếp loại tốt
- - Số liệu được kiểm tra trên các hệ thống phần mềm: một cửa, Cổng dịch vụ công quốc gia, Phản hồi ...
- - Báo cáo công tác KSTTHC định kỳ quý/năm có thông tin nội dung của tiêu chí



Về triển khai Đề án 06:

- - Tập trung triển khai Kế hoạch 43/KH-UBND- ngày 16/2/2024; Kế hoạch 296/KH-UBND ngày 13/12/2023 về các mô hình điểm: cài đặt VNeID mức độ 2; vay tín chấp cho hộ nghèo, người có công; đào tạo tập huấn trên Mooc; triển khai hệ thống quản lý trường học; sổ sức khỏe điện tử; quản lý thông tin người sử dụng đất; quản lý chương trình an sinh xã hội; cập nhật dữ liệu cán bộ công chức; làm sạch các dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống” ...
- - Triển khai liên thông nhóm khai sinh, khai tử
- - Tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến...

**Mục tiêu
của việc
thực hiện
TTHC**

Lấy người dân làm trung tâm;
Bảo đảm sự hài lòng của tổ
chức, cá nhân về chất lượng,
thái độ phục vụ khi thực hiện
thủ tục hành chính





- - HÀi lòng về kết quả TTHC
- - HÀi lòng về thái độ ứng xử





CHUNG TAY CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH



Giảm Thời gian



**Xin trân trọng
cảm ơn!**

