

Số:3198/UBND-TTHCC

Uông Bí, ngày 27 tháng 10 năm 2023

V/v nâng cao kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC

Kính gửi:

- Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND Thành phố;
- Chi cục Thuế khu vực Uông Bí - Quảng Yên;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về 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 (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (gọi tắt là Quyết định số 766/QĐ-TTg), Trong đó có 05 nhóm chỉ số thành phần<sup>1</sup>, phương pháp đánh giá thực hiện các nhóm chỉ số dựa trên dữ liệu theo thời gian thực; Công văn số 2923/UBND-NC ngày 18/10/2023 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc nâng cao kết quả 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; Công văn số 2990/UBND-NC ngày 24/10/2023 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc thực hiện quy định bãi bỏ yêu cầu nộp, xuất trình sổ hộ khẩu giấy, sổ tạm trú giấy, giấy xác nhận thông tin cư trú khi giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

UBND Thành phố đã chỉ đạo quyết liệt triển khai đạt kết quả, tuy nhiên đến nay, kết quả đánh giá Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của tỉnh Quảng Ninh nói chung và thành phố Uông Bí nói riêng còn thấp, nhiều điểm thành phần dưới mức trung bình. Qua kiểm tra một số chỉ số thành phần trên Cổng dịch vụ công Quốc gia của thành phố đang có chiều hướng đi xuống, giảm đi so với mức bình quân chung của Tỉnh và so với năm 2022, cụ thể:

- Điểm chỉ số tiến độ giải quyết đạt 76,59% thấp nhất trong toàn tỉnh mặc dù Uông Bí 100% hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn không có hồ sơ quá hạn. Tiến độ giải quyết đạt tỷ lệ thấp vì tỷ lệ hồ sơ quá hạn đang giải quyết cao (23,41%); nguyên nhân báo hồ sơ đang giải quyết quá hạn là do các bước trên quy trình giải quyết xử lý chậm, không đúng thời gian đã xây dựng đặc biệt là các bước luân chuyển đất đai đối với xã, phường.

- Việc số hóa hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử đạt tỷ lệ 100% tuy nhiên thành phần hồ sơ chưa đảm bảo tiêu chí hồ sơ sạch, sòng; Lý do: thành phần hồ sơ giải quyết theo các bước chưa được scan, ký số đính kèm mà mới chỉ xử lý tích các bước trên quy trình nhất là hồ sơ đất đai (bước luân chuyển của xã, phường, thuế); thừa thành phần hồ sơ (sổ hộ khẩu giấy, sổ tạm trú giấy, giấy xác nhận thông tin cư

<sup>1</sup> (1) Công khai, minh bạch; (2) Tiến độ, kết quả giải quyết; (3) Số hoá hồ sơ; (4) Cung cấp dịch vụ trực tuyến; (5) Mức độ hài lòng.

trú, đăng ký kết hôn...) đối với lĩnh vực đất đai, tư pháp qua kiểm tra xác suất của Sở Nội vụ trên toàn tỉnh.

- Đối với hồ sơ yêu cầu bổ sung hoặc hồ sơ trả lại thường xử lý chậm, chuẩn bị đến hạn mới có văn bản, không đúng với quy định.

Đề nâng cao kết quả đánh giá các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg trên Cổng dịch vụ Quốc gia trong năm 2023, Ủy ban nhân dân thành phố có ý kiến chỉ đạo như sau:

#### 1. Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường:

- Tiếp tục quán triệt, thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chỉ đạo của Trung ương, Tỉnh ủy, UBND Tỉnh, Thành ủy, UBND Thành phố về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, tăng cường trách nhiệm trong xử lý công việc của cán bộ, công chức, viên chức; Tự rà soát kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết TTHC đúng tiến độ, chất lượng, không để hồ sơ quá hạn (*lưu ý: kể cả quá hạn thời gian luân chuyển hồ sơ từng bước trong Quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại cấp xã đảm bảo đúng hạn không để trễ bước*).

- Giảm tối đa những hồ sơ yêu cầu bổ sung; nghiêm túc thực hiện việc có văn bản xin lỗi, thông báo kịp thời cho tổ chức, công dân khi đến hạn chưa có kết quả TTHC; kiên quyết xử lý theo quy định những cán bộ, công chức, viên chức có hành vi những nhiều, tiêu cực, yêu cầu công dân cung cấp thành phần hồ sơ không đúng quy định hoặc để chậm, muộn hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, không yêu cầu công dân nộp, xuất trình Sổ hộ khẩu giấy, Sổ tạm trú giấy, Giấy xác nhận thông tin cư trú khi giải quyết TTHC.

- Đối với hồ sơ yêu cầu bổ sung hoặc trả lại hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản hướng dẫn hoặc trả hồ sơ theo đúng quy định, tuyệt đối không để đến hạn mới có văn bản, gây bức xúc cho công dân.

- Chủ động cập nhật các Quyết định của UBND Tỉnh về công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị có TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, UBND các xã, phường chỉ đạo xây dựng quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử và gửi kết quả về Trung tâm hành chính công niêm yết, công bố TTHC đúng hạn theo quy định<sup>2</sup> (*đối với TTHC cấp huyện*); UBND cấp xã chỉ đạo công chức phụ trách chủ động xây dựng quy trình, cập nhật trên phần mềm Một cửa điện tử.

- Thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020

---

<sup>2</sup> Theo Phụ lục Quyết định số 766/QĐ-TTg quy định TTHC công bố đúng hạn thuộc nhóm chỉ số công khai, minh bạch như sau:

Số thủ tục hành chính công bố đúng hạn là thủ tục hành chính có ngày ban hành quyết định công bố nằm trong thời hạn theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung). Trường hợp dữ liệu về quyết định công bố của thủ tục hành chính được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính sau 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ và sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thì số thủ tục hành chính trong quyết định công bố đó được tính là công bố quá hạn.

và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; không yêu cầu tổ chức, công dân cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết TTHCC đã được số hóa theo đúng quy định. Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường chỉ đạo CCVCNV thực hiện số hoá hồ sơ (*Scan hồ sơ, ký số*) và đính kèm file vào các bước trong quy trình giải quyết TTHC, đặc biệt là lĩnh vực đất đai và Thuế.

**2. Phòng Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất, Chi cục thuế khu vực Ưông Bí - Quảng Yên**

Tiếp tục thực hiện thời gian, thành phần hồ sơ, quy trình luân chuyển hồ sơ xác định nghĩa vụ tài chính về đất đai của người sử dụng đất trên địa bàn thành phố Ưông Bí thực hiện theo đúng nội dung Quyết định số 1435/2017/QĐ-UBND ngày 09/5/2017 của UBND tỉnh (khi chưa có chỉ đạo mới thay thế).

Quy trình giải quyết hồ sơ theo đúng Quyết định số 341/QĐ-UBND ngày 08/02/2022 của UBND tỉnh ban hành về việc phê duyệt Quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai thuộc phạm vi chức năng quản lý và thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Ninh.

Thực hiện nghiêm việc số hóa 100% các hồ sơ tại các bước trong Quy trình thủ tục hành chính của tổ chức, công dân theo đúng quy định.

**3. Trung tâm Hành chính công phối hợp với bộ phận giám sát thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tình trạng xử lý hồ sơ của các đơn vị, tiến độ giải quyết TTHC, việc số hoá hồ sơ; Thực hiện cập nhật các quy trình TTHC của các đơn vị trên phần mềm Một cửa điện tử và niêm yết trên trang dịch vụ công; kịp thời báo cáo UBND thành phố xử lý các trường hợp không thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của UBND thành phố. Tiếp tục phối hợp với các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường rà soát, cải tiến quy trình, hướng dẫn hỗ trợ tổ chức, công dân nâng cao kỹ năng số, tập trung triển khai thực chất, thuận lợi, kịp thời, hiệu quả thay đổi tư duy từ “làm thay, làm hộ” sang hỗ trợ, hướng dẫn; quan tâm hỗ trợ, giúp đỡ các đối tượng yếu thế (người già, người khuyết tật...).**

Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị, Chi cục Thuế khu vực Ưông Bí - Quảng Yên, UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- TT. Thành ủy, HĐND T.phố (B/c);
- CT, các PCT UBND T.phố (chỉ đạo);
- Như trên (t/h);
- Lưu:VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Tuấn Đạt**