

**Phụ lục II**

**ĐỀ CƯƠNG, BIỂU MẪU SỐ LIỆU BÁO CÁO CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG VÀ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số: /2020/TT-VPCP ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)*

Mẫu: II.01-ĐC/VPCP/KSTT	<b>BÁO CÁO CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG VÀ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA UBND THÀNH PHỐ HƯNG YÊN NĂM 2023</b>	- Đơn vị báo cáo <sup>1</sup> : UBND thành phố UBND thành phố Hưng Yên - Tỉnh Hưng Yên - Đơn vị nhận báo cáo: VP UBND tỉnh
----------------------------	--	--

**I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)**

**1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)**

Không có nội dung báo cáo

**2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL**

Không có nội dung báo cáo

**3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC**

Không có nội dung báo cáo

**4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC**

Không có nội dung báo cáo

**5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC**

Không có nội dung báo cáo

**6. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 50,028 (trực tuyến: 46,673; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 3,355); số từ kỳ trước chuyển qua: 391

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 50,088; trong đó, giải quyết trước hạn: 43,871, đúng hạn: 6,146, quá hạn: 71

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 331; trong đó, trong hạn: 328, quá hạn: 3

**7. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

Trên cơ sở văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh và hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh và bám sát chức năng, nhiệm vụ được giao, UBND thành phố đã chỉ đạo các đơn vị, cá nhân liên quan trong cơ quan cụ thể hóa, quán triệt các văn bản chỉ đạo của Trung ương, tỉnh và thành phố nhằm nâng cao việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cụ thể:

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức trong cơ quan thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và một số văn bản chỉ đạo của cấp trên.

- UBND thành phố đã chỉ đạo phòng, đơn vị của thành phố và UBND các phường, xã bố trí công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC tại các phòng, đơn vị, trong đó yêu cầu các phòng, ban, đơn vị bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, đủ trình độ về chuyên môn nghiệp vụ, năng lực để thực hiện công tác kiểm soát TTHC theo quy định; đảm bảo sự liên tục trong việc tham mưu, giúp lãnh đạo UBND thành phố và UBND các phường, xã trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC tại UBND thành phố và UBND các phường, xã cũng như bảo đảm phù hợp với phân công nhiệm vụ của lãnh đạo UBND thành phố và UBND các phường, xã; trường hợp cán bộ đầu mối đã được phê duyệt không thể tiếp tục thực hiện nhiệm vụ đề nghị Chủ tịch UBND thành phố thay thế cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC tại UBND thành phố và UBND phường, xã để đảm bảo đủ số lượng và đúng thành phần theo quy định. Trong thời gian qua, đẩy mạnh thực hiện công tác kiểm soát TTHC như: rà soát, tự kiểm tra TTHC, công khai, niêm yết TTHC, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị; thực hiện chế độ báo cáo theo quy định; kiện toàn, bổ sung, thay thế cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện công tác kiểm soát TTHC... Chính vì vậy, trong thời gian qua, công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố ngày càng được triển khai chất lượng, hiệu quả, đáp ứng tốt yêu cầu của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp khi giải quyết các TTHC trên địa bàn thành phố.

- Công văn số 2410/UBND-VP ngày 15/12/2022 về việc yêu cầu nghiêm túc kiểm điểm, phê bình các cá nhân, đơn vị để xảy ra tình trạng hồ sơ, thủ tục hành chính trễ hạn với số lượng lớn trên Cổng dịch vụ Công quốc gia;

- Công văn số 2409/UBND-VP ngày 15/12/2022 về việc cử cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố;

- Công văn số 2528/UBND-VP ngày 30/12/2022 về việc sử dụng dữ liệu dân cư quốc gia khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh;

- Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 03/01/2023 về việc phê duyệt phương án nhân sự Bộ phận một cửa thành phố;

- Công văn số 15/UBND-NV ngày 06/01/2023 về việc sử dụng bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận một cửa các cấp và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hưng Yên;
- Công văn số 53/UBND-TP ngày 12/01/2023 về việc triển khai thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính;
- Công văn số 90/UBND-VP ngày 18/01/2023 về việc triển khai đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn TPHY;
- Quyết định số 244/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thành phố Hưng Yên năm 2023;
- Quyết định số 245/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 ban hành Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thành phố Hưng Yên năm 2023;
- Công văn số 121/UBND-VP ngày 31/01/2023 về việc thực hiện nghiêm việc cử cán bộ đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;
- Công văn số 134/UBND-VP ngày 02/02/2023 V/v sử dụng tài khoản định danh điện tử VneID trên cổng dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh;
- Công văn số 212/UBND-VP ngày 16/02/2023 về việc cung cấp số liệu về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại UBND cấp xã;
- Công văn số 293/UBND-VP ngày 28/02/2023 về việc triển khai thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn;
- Công văn số 333/UBND-VP ngày 03/3/2023 về việc cập nhật 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh;
- Công văn số 337/UBND-CA ngày 03/3/2023 về việc đẩy mạnh triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, đăng ký, kích hoạt tài khoản định danh điện tử, CCCD gắn chip trên địa bàn thành phố;
- Công văn số 375/UBND-VP ngày 09/3/2023 về việc cung cấp thông tin tài khoản ngân hàng tạm thu, tạm giữ tiền thu phí, lệ phí thủ tục hành chính;
- Công văn số 384/UBND-VP ngày 10/3/2023 về việc triển khai Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC;
- Báo cáo số 122/BC-UBND ngày 13/3/2023 về việc tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC có yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp sổ hộ khẩu, sổ tạm trú trên địa bàn thành phố;
- Báo cáo số 126/BC-UBND ngày 14/3/2023 về thông tin tài khoản ngân hàng thực hiện tạm thu, tạm giữ tiền thu phí, lệ phí thủ tục hành chính;

- Công văn số 449/UBND-VHTT ngày 20/03/2023 về việc sử dụng bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa các cấp và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hưng Yên;
- Công văn số 482/UBND-VP ngày 23/03/2023 về việc cập nhật dữ liệu hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tạo tài khoản công dân để nộp hồ sơ trực tuyến;
- Công văn số 694/UBND-VP ngày 19/4/2023 về việc đẩy mạnh tổ chức thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm về Chuyển đổi số và Đề án 06;
- Công văn số 700/UBND-VP ngày 19/4/2023 về việc nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến;
- Công văn số 707/UBND-TP ngày 20/4/2023 về việc quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm TTHC thiết yếu tại Đề án 06;
- Công văn số 753/UBND-VP ngày 27/4/2023 về việc thanh toán trực tuyến khi nộp hồ sơ TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;
- Công văn số 761/UBND-LĐTĐ ngày 28/4/2023 của UBND thành phố về việc đơn đốc thực hiện cập nhật thông tin trẻ em vào phần mềm quản lý và chuẩn hóa, làm sạch dữ liệu trẻ em theo Đề án 06;
- Công văn số 819/UBND-TP ngày 09/5/2023 về việc triển khai quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm TTHC;
- Báo cáo số 293/BC-UBND ngày 12/5/2023 về việc rà soát thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4;
- Thông báo số 720/TB-UBND ngày 17/5/2023 kết luận của đồng chí chủ tịch UBND thành phố tại cuộc họp UBND thành phố ngày 16/5/2023;
- Báo cáo số 379/BC-UBND ngày 16/6/2023 về Kết quả thực hiện Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quý 2 năm 2023);
- Công văn số 1139/UBND-VP ngày 19/6/2023 về việc tham gia góp ý về dự thảo Quyết định ban hành Khung bộ chỉ số phục vụ chỉ đạo, điều hành của các cơ quan nhà nước trong hệ thống hành chính nhà nước;
- Công văn số 1141/UBND-VP ngày 19/6/2023 về việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố;
- Công văn số 1142/UBND-VP ngày 19/6/2023 về việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử và nâng cao tỷ lệ tiếp nhận dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia;
- Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 21/6/2023 kiểm tra công tác kiểm soát TTHC năm 2023;

- Công văn số 1240/UBND-VP ngày 30/6/2023 về việc tiếp tục thực hiện đẩy mạnh nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Hưng Yên;
- Công văn số 1259/UBND-VP ngày 30/6/2023 về việc cắt giảm quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, phân cấp giải quyết TTHC, đơn giản hóa TTHC nội bộ;
- Công văn số 1437/UBND-VP ngày 25/7/2023 về việc thực hiện ý kiến chỉ đạo của Phó thủ tướng Trần Lưu Quang về triển khai 02 nhóm TTHC liên thông;
- Công văn số 1579/UBND-VP ngày 09/08/2023 về việc thực hiện Thông báo số 1214-TB/TU ngày 31/06/2023 của BTV Tỉnh ủy;
- Kết luận số 179/KL-UBND ngày 09/8/2023 kiểm tra công tác kiểm soát TTHC năm 2023;
- Công văn số 1588/UBND-VP ngày 11/8/2023 về việc đăng ký cấp chữ ký số, chứng thư số chuyên dùng Chính phủ cho cá nhân, tổ chức;
- Công văn số 1675/UBND-VP ngày 21/8/2023 về tình hình thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 7/2023;
- Công văn số 1876/UBND-VHTT ngày 22/9/2023 của UBND thành phố về việc phổ cập kỹ năng số cộng đồng đến thành viên của Tổ công tác triển khai Đề án 06 thôn, tổ dân phố và người dân;
- Công văn số 1906/UBND-VHTT ngày 28/9/2023 của UBND thành phố về việc triển khai các hoạt động Chuyển đổi số;
- Công văn số 1911/UBND-VP ngày 28/9/2023 của UBND thành phố về việc bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trên mạng thông tin điện rộng của Đảng và mạng Internet;
- Công văn số 1923/UBND-KT ngày 29/9/2023 của UBND thành phố về việc đẩy mạnh chuyển đổi số trong khu vực kinh tế hợp tác, hợp tác xã;
- Công văn số 1967/UBND-VHTT ngày 06/10/2023 của UBND thành phố về việc thực hiện đánh giá chỉ số chuyển đổi số năm 2023;
- Công văn số 2036/UBND-VP ngày 18/10/2023 của UBND thành phố về việc thông báo tình hình thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 09/2023;
- Công văn số 2074/UBND-VHTT ngày 23/10/2023 của UBND thành phố về việc cung cấp số liệu về mức độ sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT năm 2023;
- Công văn số 2202/UBND-VP ngày 10/11/2023 của UBND thành phố về việc sử dụng tài khoản Vneid trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;
- Công văn số 2203/UBND-VP ngày 10/11/2023 của UBND thành phố về việc chấn chỉnh ngay tình trạng để hồ sơ TTHC trễ hạn trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh;
- Công văn số 2288/UBND-NV ngày 20/11/2023 của UBND thành phố về việc rà soát danh sách điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC tỉnh Hưng Yên năm 2023;

- Công văn số 2304/UBND-VP ngày 21/11/2023 của UBND thành phố về việc thông báo tình hình thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 10/2023;
- Công văn số 2314/UBND-VP ngày 22/11/2023 của UBND thành phố về việc rà soát, cập nhật, bổ sung các quy trình của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Công văn số 2326/UBND-VP ngày 23/11/2023 của UBND thành phố về việc hướng dẫn sử dụng Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên;
- Công văn số 2348/UBND-VP ngày 27/11/2023 của UBND thành phố về việc tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách TTHC;
- Công văn số 2398/UBND-VP ngày 01/12/2023 của UBND thành phố về việc báo cáo sơ kết 02 năm kết quả thực hiện Đề án 06 trên địa bàn;
- Công văn số 2404/UBND-VHTT ngày 04/12/2023 của UBND thành phố về việc đẩy mạnh thực hiện nhiệm vụ Chương trình chuyển đổi số thành phố Hưng Yên giai đoạn 2021-2025 nhìn đến năm 2030;
- Công văn số 2434/UBND-VP ngày 08/12/2023 về việc đăng ký nội dung rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024;
- Công văn số 2436/UBND-VP ngày 08/12/2023 về việc chấn chỉnh, nâng cao kết quả thực hiện các chỉ số: Chỉ số Cải cách hành chính; Chỉ số nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các phường, xã.

#### **8. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

Triển khai Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã quán triệt Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và yêu cầu tất cả công chức có liên quan đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ quốc gia.

#### **9. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC**

Trong thời gian qua, trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh và hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh về công tác kiểm soát TTHC; UBND thành phố chỉ đạo các đơn vị của thành phố và UBND phường, xã đã quán triệt, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC bằng nhiều hình thức như: Tuyên truyền rộng rãi về công tác kiểm soát TTHC trên hệ thống truyền thanh của thành phố và phường, xã; hệ thống bảng hiển thị điện tử, pa-nô, áp phích; in ấn tờ gấp, tài liệu về công tác kiểm soát TTHC; thông qua các hội nghị giao ban, lồng ghép thông tin về cải cách TTHC qua các hội nghị tuyên truyền, phổ biến, giáo dục về các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

## **10. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC**

Trong năm 2023, UBND có 01 bài sáng kiến về CCHC gửi về UBND thành phố.

## **11. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC**

- Việc kiểm tra, đánh giá công tác kiểm tác kiểm soát TTHC: Được thực hiện hàng tháng để đánh giá kết quả đã đạt được, những tồn tại và hạn chế để kịp thời chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính, theo đó yêu cầu các phòng, ban, đơn vị thực hiện nghiêm túc kiểm điểm, nhắc nhở các bộ phận, công chức về ý thức trách nhiệm trong việc giải quyết các TTHC; nâng cao tinh thần trách nhiệm trong việc giải quyết các TTHC. Trong năm 2023 các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố có tỷ lệ giải quyết trước hạn cao, các TTHC trễ hạn có phiếu giải trình theo quy định.

Thực hiện đánh giá những khó khăn, tồn tại trong việc thực hiện làm cơ sở tham mưu, đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng trong giải quyết các TTHC trên địa bàn; hướng dẫn các đơn vị thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, thẩm quyền.

- Việc khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích, việc xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện TTHC: Hiện chưa có cán bộ, công chức vi phạm quy định về thực hiện kiểm soát TTHC trên địa bàn thành phố.

Trong năm 2023, UBND thành phố có 2 cuộc kiểm tra: CCHC và Kiểm soát TTHC trên địa bàn thành phố

## **12. Nội dung khác**

Việc chi kinh phí đảm bảo cho công tác kiểm soát TTHC nói chung và bảo đảm khoản chi hỗ trợ cho cán bộ đầu mối kiểm soát nói riêng theo quy định tại Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10/10/2012 và Quyết định số 18/2015/QĐ-UBND ngày 29/9/2015 đã thực hiện; Chế độ chi cho cán bộ trực một cửa được đảm bảo theo quy định.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Đánh giá về hiệu quả công tác kiểm soát TTHC**



Nhìn chung, công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn thành phố đã được các cấp ủy Đảng, chính quyền từ thành phố đến phường, xã quan tâm chỉ đạo và triển khai thực hiện. Trên cơ sở chỉ đạo của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, UBND thành phố và UBND các phường, xã đã ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, triển khai thực hiện; Các văn bản chỉ đạo, điều hành đã được các phòng, đơn vị của thành phố và UBND phường, xã thực hiện nghiêm túc như: kịp thời cập nhật và niêm yết TTHC mới được ban hành, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi đến giải quyết các TTHC; công khai địa chỉ phản ánh ý kiến, kiến nghị về thái độ, trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết các TTHC. Qua đó, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân; tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trong việc tiếp cận và thực hiện TTHC; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, từng bước nâng cao tính chuyên nghiệp của bộ máy hành chính; góp phần phòng chống tham nhũng, lãng phí; tạo điều kiện cho nhân dân giám sát việc thực hiện TTHC tại các cơ quan hành chính, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn thành phố Hưng Yên.

## **2. Khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế**

- Một số đơn vị chưa nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng và ý nghĩa của công tác kiểm soát TTHC; chưa tập trung chỉ đạo và thực hiện quyết liệt, hiệu quả; công tác cập nhật, niêm yết TTHC mới, TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ thực hiện chậm, không đảm bảo thời gian quy định; chưa đáp ứng yêu cầu tra cứu thông tin về TTHC của người dân và doanh nghiệp; tình trạng gây khó khăn, phiền hà trong tiếp nhận và giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức tại một số đơn vị vẫn còn xảy ra...
- Việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở một số phường, xã chưa đúng quy định, thiếu sự thường xuyên kiểm tra, kiểm soát.
- Công tác truyền thông nhằm tạo chuyển biến nhận thức xã hội về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại một số đơn vị còn hạn chế, chưa thực sự huy động các cá nhân, tổ chức tham gia tích cực vào công tác cải cách thủ tục hành chính.
- Việc báo cáo tình hình, kết quả theo tiến độ, định kỳ hàng quý về cơ bản đảm bảo quy định tuy nhiên cá biệt còn số ít đơn vị chậm hoặc chưa đầy đủ đã làm ảnh hưởng đến công tác tổng hợp báo cáo của UBND thành phố.
- Cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các đơn vị hầu hết là cán bộ kiêm nhiệm nên chưa thực sự chủ động tham mưu, thực hiện.
- Cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện công tác này chưa thường xuyên được tập huấn để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.



- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của một số đơn vị đã được trang bị, tuy nhiên chưa được đầy đủ và sửa chữa hỏng hóc kịp thời.

- Một số ít người dân tới liên hệ giải quyết TTHC còn chưa nhận thức đúng thủ tục, quy trình giải quyết theo quy định; mặc dù cán bộ tiếp nhận đã hướng dẫn, hỗ trợ bổ sung hoàn thiện hồ sơ xong vẫn có thái độ ứng xử chưa đúng dẫn đến việc gây khó khăn cho cán bộ, công chức thực hiện công tác tiếp nhận các TTHC có liên quan trên địa bàn thành phố quản lý.

### **3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế**

- Công tác kiểm soát TTHC là một công việc mới, khó với nội dung chủ yếu là kiểm soát chặt chẽ quá trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hành chính có chứa quy phạm pháp luật và TTHC của các cấp chính quyền; do vậy, không tránh khỏi khó khăn, lực cản.

- Việc trang bị cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn phụ thuộc vào tiến độ chung trong việc đầu tư thực hiện Đề án của tỉnh.

- Lãnh đạo và cán bộ, công chức tại một số đơn vị chưa thực sự nhận thức đầy đủ về ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác này đối với sự phát triển kinh tế - xã hội, chưa thành thạo trong tác nghiệp, còn ngại va chạm, làm hạn chế kết quả chung.

- Đội ngũ cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị thường xuyên biến động nên đã ảnh hưởng không nhỏ tới công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

- Hệ thống văn bản pháp luật có quy định về thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi nên việc cập nhật, công khai thủ tục hành chính tại các đơn vị còn gặp nhiều khó khăn.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỶ TIẾP THEO**

Để công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố được triển khai hiệu quả trong thời gian tới. UBND thành phố sẽ tập trung đẩy mạnh việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC với một số nhiệm vụ cụ thể sau đây:

1. Tiếp tục tuyên truyền, quán triệt, chỉ đạo các đơn vị của thành phố và UBND phường, xã thực hiện nghiêm túc các Văn bản như: Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

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 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

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các TTHC; Nghị định số Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn

Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; C

nhằm huy động đông đảo người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia kiểm soát TTHC.

2. Kiện toàn, bổ sung kịp thời nhân sự làm công tác kiểm soát TTHC; tập huấn nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng kiểm soát TTHC và văn hóa ứng xử khi tiếp công dân đến giải quyết các TTHC tại các cơ quan, đơn vị hành chính Nhà nước.

3. Chỉ đạo các phòng, đơn vị của thành phố và UBND phường, xã niêm yết công khai, đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại nơi giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp; thường xuyên nắm bắt tình hình, kết quả giải quyết TTHC của các đơn vị cấp dưới để có những biện pháp đôn đốc, chấn chỉnh kịp thời trong quá trình giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp; tăng cường kỷ luật kỷ cương, trách nhiệm và lễ lối thực hiện nhiệm vụ công vụ của cán bộ, công chức và xử lý nghiêm các hành vi những nhiều, gây phiền hà cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn thành phố.

4. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện rà soát các thủ tục hành chính; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các TTHC không còn phù hợp; tăng cường kiểm tra việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính tại UBND các phường, xã để kịp thời chấn chỉnh, bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

5. Tiếp tục đẩy mạnh việc áp dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết các TTHC từ đó tạo chuyển biến và nâng cao hiệu quả giải quyết công việc; Kịp thời khắc phục những phát sinh, khắc phục những tồn tại trong quá trình giải quyết công vụ. Tiến hành và dần hoàn thiện các bước cần thiết để tiến đến thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4.

6. Thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác kiểm soát TTHC, tình hình, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố.
7. Tiếp tục ban hành Kế hoạch thanh tra, kiểm tra, hướng dẫn các đơn vị trên địa bàn trong việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn.
8. Tăng cường ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết các TTHC; cập nhật đầy đủ, niêm yết TTHC được công bố mới trên phần mềm điện tử theo quy định.
9. Nghiêm túc chấn chỉnh, nhắc nhở, phê bình những đơn vị chưa thực hiện tốt việc kiểm soát TTHC theo quy định.

#### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

**1. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu bổ sung, điều chỉnh chính sách, pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu phát hiện có thiếu sót, bất cập):**

**2. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn thực hiện các quy định của pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu có vướng mắc):**

Không có nội dung báo cáo

**3. Đề xuất các giải pháp, sáng kiến nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; khắc phục những khó khăn, vướng mắc:**

#### **4. Nội dung cụ thể khác cần kiến nghị:**

- Tăng cường hướng dẫn nghiệp vụ, sao gửi các văn bản, tài liệu có liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính; thường xuyên trao đổi, phổ biến phương pháp, cách làm hiệu quả để các địa phương được tiếp cận và thực hiện ngày càng hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính;
- Thường xuyên tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính cho đội ngũ cán bộ làm công tác kiểm soát TTHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương.
- Tăng cường tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện TTHC.
- Tăng cường đầu tư các trang thiết bị, ứng dụng công nghệ thông tin

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- ...

- Lưu:...

**BỘ/CƠ QUAN/ĐỊA PHƯƠNG**



Ngày ký: 2023-12-18 16:59:45

Ký bởi: ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HƯNG YÊN

Họ và tên

---

<sup>1</sup> UBND cấp xã, cấp huyện; cơ quan ngành dọc các cấp báo cáo cơ quan cấp trên tương ứng và không thực hiện báo cáo đối với các mục không thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

<sup>2</sup> Ví dụ: Các văn bản QPPL thuộc thẩm quyền của Thủ tướng Chính phủ trở lên sẽ do Bộ Tư pháp báo cáo về việc thẩm định; các bộ, địa phương báo cáo việc thẩm định TTHC tại văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của bộ, địa phương.