

Số: /CV-UBND  
V/v tiếp tục tăng cường công tác cải  
cách thủ tục hành chính năm 2023

An Sơn, ngày 22 tháng 8 năm 2023

Kính gửi:

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã;
- Cán bộ, công chức xã;

Thực hiện 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. Công văn số 919/UBND-VP ngày 22/8/2023 của Ủy ban nhân dân huyện Nam Sách về tiếp tục tăng cường công tác cải cách thủ tục hành chính năm 2023.

Kết quả, từ ngày 01/01/2023 đến ngày 18/8/2022 việc đánh giá theo thời gian thực trên cổng dịch vụ công quốc gia tại Quyết định số 766/QĐ-TTg, điểm chỉ số cải cách thủ tục hành chính của xã còn thấp tại một số lĩnh vực (*có biểu chi tiết kèm theo*).

Để tiếp tục tăng cường hơn nữa công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã, Chủ tịch UBND xã yêu cầu Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã khẩn trương triển khai thực hiện nghiêm túc một số nội dung sau:

### **1. Công khai, minh bạch**

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã

Thực hiện công khai, niêm yết thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính tại bộ phận “Một cửa” xã khi có Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh.

Công khai thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ trên Trang thông tin điện tử của xã khi có Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh.

Phối hợp với các Phòng chuyên môn, Văn phòng UBND huyện công khai thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

### **2. Tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã thực hiện các công việc sau:

Tiếp tục xử lý, giải quyết thủ tục hành chính trước và đúng hạn, không để hồ sơ giải quyết quá hạn, trong đó:

+ Trong quy trình điện tử giải quyết hồ sơ của từng cán bộ, yêu cầu đầy sớm và đúng hạn trong từng bước của từng cán bộ. Vì nếu trễ hạn ở một phần của

1 cán bộ mà tổng đã giải quyết đúng và trước hạn vẫn bị trừ điểm do tính theo thời gian thực.

+ Tổng thời gian giải quyết của từng thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết trước và đúng hạn và đầy trên phần mềm điện tử trước và đúng hạn. Nếu hồ sơ đủ điều kiện giải quyết trước hạn nên ưu tiên giải quyết trước hạn sớm. Đây là tiêu chí chấm điểm chỉ số cải cách thủ tục hành chính.

Hạn chế trả lại hồ sơ để bổ sung, xác minh lại cả bản giấy và trên phần mềm điện tử. Tiêu chí này đạt điểm tối đa khi không có hồ sơ trả lại để bổ sung, xác minh lại.

Hạn chế tạm dừng hồ sơ trên phần mềm điện tử. Tiêu chí này đạt điểm tối đa khi không có hồ sơ bị tạm dừng.

### **3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã:

Tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Tiếp tục rà soát, phối hợp với các Phòng chuyên môn, Văn phòng uỷ ban nhân dân huyện đưa 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

Thực hiện tiếp nhận hồ sơ người dân nộp online trong vòng 8 giờ kể từ khi người dân nộp trực tuyến, **nếu tiếp nhận sau 8 giờ coi như giải quyết quá hạn và sẽ bị trừ điểm.** Không được huỷ hồ sơ online, chỉ được yêu cầu bổ sung hồ sơ, sau khi người dân hoàn thiện hồ sơ đầy đủ theo quy định phải tiếp nhận hồ sơ trong vòng 8 giờ.

Tiếp tục chỉ đạo đẩy mạnh việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính. Tiêu chí này đạt điểm trung bình khi thanh toán trực tuyến đạt tỷ lệ 30%. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến càng cao thì điểm của tiêu chí này cao. Tiêu chí này đạt điểm tối đa khi tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100%.

### **4. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Tiếp tục đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP (bổ sung Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐCP); hướng dẫn nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 9318/VPCP-KSTT, ngày 21/12/2021 và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 764/UBND-VP, ngày 23/3/2022. Cụ thể thực hiện các nội dung như sau:

Tiếp tục số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phần đầu đạt 100% hồ sơ phát sinh.

- Số hoá đảm bảo quy định điện tử và ký số (lưu ý đối với những hồ sơ tiếp nhận trực tiếp cán bộ tiếp nhận phải thực hiện ký số vào những bản tài liệu đã được scan đính lên phần mềm, đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính không lấy số trên phần mềm quản lý phải thực hiện ký sao y).

- Tỷ lệ khai thác và sử dụng lại thông tin dữ liệu số hoá: Khi thực hiện thủ tục tiếp theo cán bộ tiếp nhận, cán bộ phải thực hiện khai thác và sử dụng lại kết quả thủ tục hành chính đã được số hoá tại thủ tục trước không yêu cầu người dân cung cấp tài liệu, hồ sơ đã được số hoá tại các thủ tục trước đó. Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá cao thì điểm của tiêu chí này cao.

- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính: Cán bộ Tư pháp xã tăng cường thực hiện chứng thực điện tử. Chỉ tiêu này tính vào điểm số hoá trên cổng dịch vụ công quốc gia khi đánh giá xã theo QĐ số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Số lượng bản chứng thực điện tử càng cao thì điểm tiêu chí này càng cao.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hoá có kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tái sử dụng: Cán bộ thực hiện tiếp nhận hướng dẫn người dân lập tài khoản dịch vụ công chính chủ trên cổng dịch vụ công để nộp hồ sơ, khi có kết quả số hoá sẽ trả về tài khoản của công dân. **Nếu sử dụng tài khoản dịch vụ công không chính chủ để nộp hồ sơ sẽ bị trừ điểm.**

- Tăng cường ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

**5. Mức độ hài lòng** (*tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính*).

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã thực hiện nghiêm túc các nội dung tại Quyết định số 50/2020/QĐ-UBND, ngày 16/10/2020 của UBND tỉnh Hải Dương về ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

- Thiện niềm yết công khai nội dung, số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, công dân về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và giải quyết công việc.

- Khi có phản ánh kiến nghị của người dân về việc giải quyết thủ tục hành chính, phải thực hiện tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị và trả lời bằng văn bản kịp thời, đầy đủ đúng quy định. Đồng thời, thực hiện công khai 100% kết quả xử lý phản ánh kiến nghị tại Bộ phận “Một cửa” xã; công khai trên Trang thông tin điện tử xã; công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

#### **6. Thực hiện liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính**

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã tăng cường phối hợp thực hiện giải quyết liên thông thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, liên thông giữa các cấp chính quyền.

#### **7. Thực hiện đưa ngành dọc thực hiện tại Bộ phận “Một cửa” cấp xã**

Tiếp tục thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg, ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc đưa ngành dọc ra thực hiện tại Bộ phận “Một cửa” các cấp. Bố trí ngành dọc Công an, Quân sự ra thực hiện tại Bộ phận “Một cửa” cấp xã cần triển khai thực hiện đảm bảo đúng quy định. Đây là một trong những tiêu chí để chấm điểm chỉ số cải cách thủ tục hành chính cấp xã.

## **8. Thực hiện đánh giá thủ tục hành chính**

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã tăng cường chỉ đạo cán bộ chuyên môn thực hiện hướng dẫn người dân sau khi thực hiện giải quyết tại bộ phận “Một cửa”, thực hiện đánh giá thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa đánh giá sự hài lòng của người dân đảm bảo 100% hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh; cuối năm tiến hành đánh giá, tổng hợp báo cáo UBND xã theo đúng Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

## **9. Công khai tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.**

- Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã tăng cường thực hiện tiếp nhận 100% thủ tục hành chính phát sinh qua phần mềm điện tử một cửa dùng chung của UBND tỉnh. Đảm bảo số lượng thủ tục hành chính phát sinh trên phần mềm một cửa điện tử bằng với số lượng ghi trên sổ tiếp nhận, sổ chuyên ngành Tư Pháp - Hộ tịch, sổ Lao động -TBXH,...

Yêu cầu - Bộ phận “Một cửa” – UBND xã; Cán bộ, công chức xã thực hiện nghiêm túc nội dung Công văn này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc cần phản ánh về Văn Phòng HĐND và UBND xã để được hướng dẫn, giải quyết kịp thời./.

### ***Nơi nhận***

- Ban thường vụ Đảng ủy (*để báo cáo*);
- Như trên;
- Lưu VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Ngọc**

