

BÁO CÁO

Tổng hợp kết quả triển khai cải cách TTHC của địa phương và đánh giá qua theo dõi của Văn phòng Chính phủ

I. NHỮNG KẾT QUẢ NỔI BẬT VÀ ĐÁNH GIÁ

05 địa phương (Ninh Bình, Nam Định, Thái Bình, Bắc Ninh, Thái Nguyên) đã quán triệt chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và tổ chức triển khai các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC) đạt một số kết quả nổi bật trong 11 tháng đầu năm năm 2023 như sau:

1. Cải cách quy định TTHC

- **Về ban hành quy định TTHC:** Bắc Ninh đã ban hành 01 văn bản (*Nghị quyết số 14/2023/NQ-HĐND ngày 05/10/2023 của HĐND tỉnh quy định hỗ trợ xây dựng và phát triển thương hiệu cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh*) có quy định TTHC. Các địa phương còn lại không ban hành văn bản quy định TTHC.

Qua theo dõi của VPCP:

Ninh Bình còn quy định TTHC chưa đảm bảo các tiêu chí về tính cần thiết, hợp lý, cụ thể: *Nghị quyết số 105/2023/NQ-HĐND ngày 12/7/2023 của HĐND tỉnh quy định một số chính sách hỗ trợ phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2023-2030*, trong đó, quy định 09 TTHC để thực hiện chính sách hỗ trợ có lồng ghép nhiều TTHC “con” dưới hình thức xác nhận, công nhận của Sở Du lịch, UBND cấp huyện, cấp xã, đồng thời quy định thành phần hồ sơ chưa hợp lý, chưa thuận tiện cho cá nhân, tổ chức dẫn tới gây phiền hà và phát sinh chi phí tuân thủ TTHC không cần thiết.

- **Về việc rà soát, đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ:** Các địa phương đều đã công bố TTHC nội bộ trong các cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý, trong đó, tỉnh Thái Nguyên đã hoàn thành việc rà soát 100% TTHC được công bố (41/41 TTHC). Nam Định đã ban hành Quyết định phê duyệt phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ lĩnh vực nội vụ, đang tiếp tục rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ còn lại.

Qua theo dõi của VPCP: Việc rà soát, đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ tại các địa phương chưa hoàn thành (*trước ngày 01/01/2024 các địa phương rà soát và phê duyệt phương án đơn giản hóa đối với ít nhất 50% TTHC nội bộ thuộc phạm vi quản lý*).

2. Cải cách việc thực hiện TTHC

- **Về công bố, công khai TTHC:** Từ đầu năm đến nay, Thái Bình ban hành 35 Quyết định với tổng số 831 TTHC. Ninh Bình đã ban hành 48 Quyết định với

tổng số 981 TTHC, đồng thời đã hoàn thành việc rà soát, làm sạch toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đã được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC...

Qua theo dõi của VPCP: Việc công bố, công khai TTHC tại các địa phương còn chưa kịp thời, đầy đủ (trong đó có nguyên nhân do các bộ chậm công bố). Tỷ lệ công bố, công khai đúng hạn của Nam Định trong tháng 10/2023 chỉ đạt 13,33%. Tỷ lệ cập nhật, công khai đúng hạn của Thái Bình từ đầu năm đến nay ở mức rất thấp, có nhiều tháng đạt 0% (tháng 3, 7, 9, 10).

- **Về hợp nhất Cổng DVC và Hệ thống thông tin một cửa điện tử** thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (*thời hạn Chính phủ giao chậm nhất trong tháng 3/2023*): Các địa phương đều đã triển khai việc hợp nhất hai hệ thống. Thái Bình không báo cáo nội dung này.

Qua theo dõi của VPCP: Các địa phương đã hoàn thành việc hợp nhất.

- **Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC** trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và đồng bộ đầy đủ với Cổng DVCQG (*chỉ tiêu Chính phủ giao năm 2023 là 100%*): Tỷ lệ hồ sơ được đồng bộ của Nam Định đạt 96,37% (58.862 hồ sơ), Bắc Ninh đạt 88,37% (311.206 hồ sơ), Ninh Bình đạt 82,44%. Tỉnh Thái Nguyên đã tiếp nhận, giải quyết 100% hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và liên thông, đồng bộ đầy đủ với Cổng DVCQG. Số hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn của Thái Bình đạt trên 99,8%

Qua theo dõi của VPCP: Thái Nguyên là địa phương thực hiện tốt việc đồng bộ hồ sơ TTHC lên Cổng DVCQG (đạt tỷ lệ 100%). Các địa phương còn lại chưa đạt chỉ tiêu.

Theo số liệu trên Cổng DVCQG, tỷ lệ đúng hạn của Thái Bình chỉ đạt khoảng 85-92%; hồ sơ quá hạn của Bắc Ninh dao động từ 11,49% đến 28,28% (*mặc dù theo báo cáo của tỉnh thì số liệu hồ sơ kết quả giải quyết TTHC đúng hạn và trước hạn trên 99%*). Ngoài ra, việc giải quyết TTHC của Nam Định vẫn còn chậm trễ, trong đó có hành vi của cán bộ, công chức như đùn đẩy trách nhiệm (*điển hình là Chương trình thời sự trên VTV phát sóng ngày 11/10/2023 có phóng sự về tình trạng kéo dài, chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, việc này Phó Thủ tướng Trần Lưu Quang đã chỉ đạo Chủ tịch UBND tỉnh Nam Định xác minh, xử lý (CV số 7944/VPCP-KSTT ngày 12/10/2023)*)...

- **Việc cung cấp DVC trực tuyến toàn trình Cổng DVC quốc gia** (*chỉ tiêu Chính phủ giao năm 2023 là 40%*): Số lượng DVCTT toàn trình được cung cấp trên Cổng DVCQG tại Bắc Ninh là 617 DVCTT, Nam Định là 857 DVC trực tuyến, Ninh Bình là 992 DVCTT, Thái Nguyên là 810/931 DVCTT, Thái Bình là 1.006 DVCTT.

Qua theo dõi của VPCP: (1) Các địa phương đạt chỉ tiêu được giao như: Thái Nguyên (87%); Nam Định (50,71%); Thái Bình (43,72%), tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến của Thái Bình chỉ đạt mức trung bình là 41,53%, tỷ lệ giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến đúng hạn đạt 89,62%; Ninh Bình (54,69%), tuy nhiên mức độ DVCTT không đảm bảo trong quá trình cung cấp theo đúng công

bổ, công khai, nhất là các DVCTT toàn trình (Ví dụ như: dịch vụ Cấp điều chỉnh Giấy chứng nhận đủ điều kiện sản xuất mỹ phẩm được công bố là DVCTT toàn trình nhưng quy định về trình tự thực hiện vẫn yêu cầu kiểm tra trực tiếp tại cơ sở sản xuất,...). Địa phương chưa đạt chỉ tiêu được giao: Bắc Ninh (32,38%).

- **Tỷ lệ thanh toán trực tuyến** trên Cổng DVCQG trên tổng số giao dịch thanh toán của DVC (*chỉ tiêu Chính phủ giao năm 2023 là 30%*): Tỉnh Thái Bình đã cung cấp 96,75% TTHC có nghĩa vụ tài chính trên Cổng DVCQG. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến của Ninh Bình đạt 1,41%.

Qua theo dõi của VPCP: (1) Các địa phương đạt chỉ tiêu: Nam Định (84,54%), Bắc Ninh (56%); Thái Nguyên (48,41%). (2) Các địa phương chưa đạt chỉ tiêu: Thái Bình chỉ đạt 0,36%, tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến chưa cao, mới đạt 4,71%. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến của Ninh Bình rất thấp (0,52%).

- **Việc tái cấu trúc quy trình các TTHC, dịch vụ công:** Ninh Bình đã cắt giảm được 02 bước thực hiện trong quy trình nội bộ giải quyết TTHC và giảm 464 giờ (tương ứng với 58 ngày làm việc). Thái Nguyên đã đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền tái cấu trúc quy trình 22 TTHC để đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình hoặc một phần; đã chỉ đạo rà soát, cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác (e-form) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh giúp người dân khi thực hiện TTHC không phải khai báo lại các thông tin đã có. Bắc Ninh cũng đã tái cấu trúc giảm thành phần hồ sơ cá nhân, tổ chức phải cung cấp trên cơ sở kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu, xây dựng mẫu đơn điện tử tương tác 59 DVC. Thái Bình không báo cáo nội dung này.

Qua theo dõi của VPCP: Thái Nguyên là địa phương thực hiện tốt và hoàn thành nhiệm vụ này. Mặc dù Bắc Ninh, Nam Định báo cáo đã hoàn thành tái cấu trúc, tuy nhiên qua kiểm tra thực tế một số DVC toàn trình của tỉnh, chất lượng chưa bảo đảm như vẫn nộp bản chính hồ sơ giấy, địa điểm tại Trung tâm hành chính công hoặc nộp tại sở chuyên ngành ((1) Bắc Ninh: DVC bổ sung, thay thế phương tiện khai thác tuyến vận tải hành khách cố định giữa Việt Nam, Lào và Campuchia; DVC cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc... (2) Nam Định: DVC đăng ký lại phương tiện trong trường hợp chuyển quyền sở hữu phương tiện đồng thời thay đổi cơ quan đăng ký phương tiện hoặc dịch vụ công thời quốc tịch Việt Nam ở trong nước...). Thái Bình đã hoàn thành việc rà soát, tái cấu trúc quy trình, cung cấp DVCTT, tuy nhiên chậm so với thời hạn. Ninh Bình chưa thực hiện tốt việc rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp DVCTT, dẫn tới một số DVCTT không đảm bảo về mức độ trong quá trình cung cấp theo đúng công bố, công khai; một số DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh vẫn yêu cầu scan đính kèm CMND/CCCD/hộ chiếu, Bản sao sổ Hộ khẩu, Sổ Tạm trú, Giấy chứng nhận thường trú/tạm trú (Ví dụ DVC cấp phiếu lý lịch tư pháp).

- **Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC** (*chỉ tiêu Chính phủ đề ra: 100% hồ sơ TTHC và kết quả giải quyết TTHC phát sinh trong năm 2023 được số hóa*): Thái Bình đã thực hiện số hoá thành phần hồ sơ đạt 69%, số hoá kết quả

giải quyết đạt 87%. Tỷ lệ số hóa hồ sơ của Ninh Bình đạt 66,12%, Thái Nguyên đạt 83,68%, Nam Định đạt 88,28%, Bắc Ninh đạt 59,29%.

Qua theo dõi của VPCP: Việc số hóa, kết quả giải quyết TTHC tại các địa phương chưa đạt yêu cầu. Tỷ lệ khai thác sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa rất thấp tại các địa phương (Ninh Bình: 0,01%, Thái Bình: 0,32%).

- **Việc xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức:** Các địa phương đã xử lý 278/313 phản ánh, kiến nghị, còn lại 35 phản ánh đang xem xét, xử lý (32 trong hạn¹, 03 quá hạn (*Ninh Bình (01 PAKN), Bắc Ninh (02 PAKN)*).

Qua theo dõi của VPCP: Các địa phương thực hiện tốt công tác này như: Thái Nguyên (Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 100%), Bắc Ninh đạt 98%, Nam Định 94%, Thái Bình đạt 97%, Ninh Bình đạt 95,7%.

- **Xử lý dứt điểm các “điểm nghẽn” trong thực hiện Đề án 06** tại các địa phương: (1) Ninh Bình đã triển khai thực hiện 25 DVC thiết yếu², đã tiếp nhận, giải quyết 4.359 hồ sơ đối với 02 DVC liên thông; đã triển khai dữ liệu số hóa, tạo lập cơ sở dữ liệu của một số ngành, tuy nhiên tiến độ còn chậm; (2) Thái Nguyên đã hoàn thành cung cấp 53 DVCTT (theo Đề án 06 và Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ) trên Cổng DVCQG...

Qua theo dõi của VPCP: Việc xử lý điểm nghẽn trong thực hiện Đề án 06 cơ bản hoàn thành tại Bắc Ninh, Nam Định, Thái Nguyên. Còn Ninh Bình, Thái Bình chưa hoàn thành việc xử lý các điểm nghẽn.

II. MỘT SỐ KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC CỦA ĐỊA PHƯƠNG

1. Theo quy định tại khoản 4 Điều 14 Luật Ban hành văn bản QPPL năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2020), kể từ ngày 01/01/2021, văn bản QPPL của địa phương được quy định TTHC trong trường hợp được luật, nghị quyết của Quốc hội giao hoặc trường hợp cần thiết phải quy định TTHC trong nghị quyết của HĐND cấp tỉnh quy định. Tuy nhiên, thực tế hiện nay tại một số Nghị định, Thông tư phân cấp cho UBND tỉnh quy định chi tiết một số nội dung mà trong nội dung đó được xác định là có TTHC, dẫn đến khó khăn trong thực tế triển khai, nếu thực hiện sự phân cấp tại Nghị định, Yhông tư sẽ dẫn đến vi phạm điều cấm theo quy định tại Luật Ban hành văn bản QPPL (*cụ thể: Khoản 8 Điều 91 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 59 Điều 2 Nghị định số 01/2017/NĐ-CP) và khoản 23 Điều 1 Nghị định số 148/2020/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số Nghị định quy định chi tiết thi hành Luật Đất đai*).

2. Một số Hệ thống, phần mềm chuyên ngành các cơ quan đơn vị đã thực hiện kết nối, liên thông tuy nhiên trong quá trình khai thác, sử dụng đã phát sinh nhiều lỗi hoặc chậm làm ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa cấp xã như: Phần mềm Hộ tịch (Bộ Tư pháp), Phần mềm dịch vụ công liên thông (Bộ Công an), phần mềm Bảo trợ xã hội (Bộ LĐTB&XH), Phần mềm

¹ Thái Nguyên (02 PAKN), Nam Định (14 PAKN), Thái Bình (12 PAKN), Bắc Ninh (04 PAKN)

² Giải quyết 129.441/157.504 hồ sơ trực tuyến (đạt 82,3%) đối với 11 DVC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh; giải quyết 59.588/84.362 hồ sơ trực tuyến (đạt 70,6%) đối với 14 DVC của các sở, ban, ngành.

Người có công (Bộ LĐTB&XH) chưa tích hợp đầy đủ tính năng ký số phục vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử (*Ninh Bình*).

3. Việc ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) để phân tích, hỗ trợ ra quyết định, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa; hỗ trợ tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, liên thông các nghiệp vụ giải quyết TTHC gặp nhiều khó khăn do chưa có hướng dẫn cụ thể để triển khai thực hiện (*Ninh Bình*).

4. Trên các phần mềm thực hiện 02 nhóm dịch vụ công liên thông chưa có chức năng in phiếu tiếp nhận và trả kết quả cho công dân và xuất Biên lai điện tử cho công dân. Vì vậy khi người dân cần 02 loại giấy tờ này, cán bộ một cửa cấp xã phải nhập hồ sơ trên cả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để in cho người dân (*Ninh Bình*).

5. Việc thực hiện chi trả không dùng tiền mặt cho các đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội thụ hưởng bằng nguồn ngân sách nhà nước đã được triển khai, tuy nhiên trong quá trình thực hiện còn khó khăn do các đối tượng thụ hưởng là người già, phần lớn đối tượng bảo trợ xã hội khó khăn trong việc đi lại, hạn chế trong nhận thức, hạn chế trong tiếp cận công nghệ thông tin... (*Ninh Bình*).

6. Hệ thống phần mềm ngành TNMT còn nhiều sự cố dẫn đến chậm trễ trong khâu thực hiện. Quy định của pháp luật một số thành phần hồ sơ phải làm bản chính, bản gốc nên khó khăn cho việc triển khai DVC trực tuyến toàn trình. Một số TTHC có thành phần hồ sơ phức tạp, là bản đồ, bản vẽ khổ giấy lớn gây khó khăn cho việc số hóa hồ sơ (*Thái Bình*).

7. Việc số hóa kết quả giải quyết TTHC gặp khó khăn do khối lượng rất lớn và dữ liệu điện tử chưa được chỉnh lý của cơ quan lưu trữ, đồng thời chưa có định mức kinh tế kỹ thuật cho việc thuê dịch vụ thực hiện số hóa. Việc quy định số hóa toàn bộ kết quả giải quyết TTHC đối với TTHC chứng thực bản sao từ bản chính (với hình thức nộp trực tiếp) đang mất nhiều thời gian, công sức của cán bộ tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã mà không thể tái sử dụng cho lần sau (*Thái Bình*).

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ CỦA BỘ, ĐỊA PHƯƠNG

Theo báo cáo của các địa phương, VPCP nhận được tổng số 14 đề xuất, kiến nghị (08 kiến nghị với VPCP; 06 kiến nghị với các bộ, ngành, địa phương), trong đó Văn phòng Chính phủ đã trả lời 08 kiến nghị thuộc phạm vi (đã gửi đến các địa phương), còn 06 kiến nghị thuộc phạm vi của các bộ, cơ quan: Công an, Tư pháp, Y tế, Kế hoạch và Đầu tư, Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường, Lao động, Thương binh và Xã hội, Xây dựng, Thường trực Tổ công tác sẽ có văn bản gửi các bộ, cơ quan nghiên cứu giải pháp bằng văn bản. *Nội dung chi tiết tại Phụ lục 02.*

IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

Các địa phương triển khai quyết liệt các nhiệm vụ trọng tâm về cải cách TTHC được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2023 tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023, Quyết định số

933/QĐ-TTg ngày 06/8/2023, Công văn số 97/TCTCCTTHC ngày 12/11/2023 và Công văn số 100/TCTCCTTHC ngày 14/11/2023, bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu, mục tiêu đề ra, trong đó tập trung:

1. Về cải cách quy định TTHC

- Các địa phương thực hiện tốt việc đánh giá tác động về quy định TTHC bảo đảm chỉ ban hành các quy định thật sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và tiết kiệm chi phí cho xã hội.

- Về rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ: Các địa phương tập trung rà soát đối với ít nhất 50% trên tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý, đề xuất phương án đơn giản hóa bảo đảm mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa ít nhất 20% TTHC và cắt giảm ít nhất 20% chi phí tuân thủ TTHC.

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

- Các địa phương thực hiện nghiêm việc công bố, công khai, minh bạch đầy đủ TTHC theo quy định. 100% hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và liên thông, đồng bộ với Cổng DVCQG. Rà soát, làm sạch toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đã được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định.

- Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. 100% Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính. Hoàn thành việc kết nối Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVCQG.

- Tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến bảo đảm đạt chỉ tiêu đề ra.

- Xử lý dứt điểm các “điểm nghẽn” trong thực hiện Đề án 06 theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23/5/2023 và Thông báo số 238/TB-VPCP ngày 22/6/2023; báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả thực hiện trước ngày 25/12/2023.

- Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc về quy định, TTHC. Tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết TTHC theo phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng và của người dân, doanh nghiệp; xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có liên quan theo đúng quy định của Đảng pháp luật của Nhà nước.

- Định kỳ hàng tháng công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng DVCQG, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Cổng thông tin điện tử của bộ, cơ quan, địa phương để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát./.