

Số: /BC-VPUB

Sơn La, ngày 22 tháng 03 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Đánh giá việc giải quyết Thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quý 1 năm 2023**

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ

Thực hiện quy định tại Chương V, 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 thủ tục hành chính và Chương III, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính quý 1 năm 2023 (thời điểm từ 15/12/2022 đến hết 14/03/2023) như sau:

#### **I. CẤP TỈNH**

##### **1. Đánh giá cơ quan giải quyết TTHC**

###### **1.1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:**

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết trong kỳ báo cáo: 13.597 hồ sơ (Kỳ trước chuyển sang: 975 hồ sơ, trong kỳ tiếp nhận 12.622 hồ sơ). Số hồ sơ đã giải quyết 12.490 hồ sơ, chiếm 91.86%. Trong đó, trả trước hạn 12.370 hồ sơ, chiếm 99.04%; trả đúng hạn: 106 hồ sơ, chiếm 0.85%; trả quá hạn: 14 hồ sơ chiếm 0.11%. Hồ sơ đang giải quyết (trong hạn) 833 hồ sơ, chiếm 6.13%. Số hồ sơ tạm dừng, bổ sung hồ sơ: 37 hồ sơ, chiếm 0.3%. Số hồ sơ huỷ và công dân rút: 217 hồ sơ, chiếm 1.72%.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên cổng dịch vụ công tỉnh (<https://dichvucong.sonla.gov.vn/>) là: 7.123 hồ sơ (Kỳ trước chuyển sang: 321 hồ sơ, trong kỳ tiếp nhận 6.802 hồ sơ). Số hồ sơ đã giải quyết 6.771 hồ sơ, chiếm 95.06%. Trong đó, trả trước hạn 6.711 hồ sơ, chiếm 99.11%; trả đúng hạn: 46 hồ sơ, chiếm 0.68%; trả quá hạn: 14 hồ sơ chiếm 0.21%. Hồ sơ đang giải quyết (trong hạn) 259 hồ sơ, chiếm 3.64%. Số hồ sơ tạm dừng, bổ sung hồ sơ: 19 hồ sơ, chiếm 0.27%. Số hồ sơ huỷ và công dân rút: 58 hồ sơ, chiếm 0.81%..

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến/tổng hồ sơ tiếp nhận đạt 52.39%.

Tổng điểm đánh giá: 16.97. Xếp loại Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

###### **1.2. Số cơ quan được đánh giá: 20 cơ quan**

+ 20/20 cơ quan xếp loại Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

### **1.3. Đánh giá công chức Bộ phận một cửa các sở, ban, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.**

- Tổng số công chức, viên chức được đánh giá 16 người thuộc 16 cơ quan
- Kết quả: 16/16 công chức xếp loại Hoàn thành 100% nhiệm vụ.

## **II. CẤP HUYỆN**

**Kết quả tổng hợp như sau:** (Biểu kèm theo)

### **1. Xếp loại Bộ phận một cửa:**

- 12/12 BPMC cấp huyện xếp loại Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

### **2. Xếp loại công chức BPMC:**

- 98/98 công chức hoàn thành 100% nhiệm vụ.

## **III. CẤP XÃ**

### **1. Xếp loại BPMC cấp xã:**

- 203/204 BPMC Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ
- 31/204 BPMC Hoàn thành tốt nhiệm vụ
- 01/204 BPMC Hoàn thành khá nhiệm vụ

### **2. Xếp loại Công chức làm việc tại BPMC cấp xã:**

- 632/632 Công chức Hoàn thành 100% nhiệm vụ

## **VI. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

1. Việc đánh giá kết quả giải quyết TTHC của các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, UBND cấp xã, phường, thị trấn mặc dù đã được triển khai, hướng dẫn cách đánh giá, xếp loại theo phương pháp tính điểm của từng nội dung rất chi tiết, rõ ràng nhưng trên thực tế các đơn vị thực hiện việc đánh giá kết quả giải quyết TTHC chưa đúng với thực tế của các đơn vị, đặc biệt là UBND cấp xã.

2. Việc thu thập ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả mặc dù cũng được triển khai bằng nhiều hình thức khác nhau, và được bố trí khá thuận tiện: Như Hòm thư góp ý; Thiết bị điện tử đánh giá sự hài lòng tại mỗi quầy giao dịch; Phiếu đánh giá (bản giấy và bản điện tử). Tuy nhiên hiệu quả thực tế chưa khả quan, chưa đánh giá đúng thực trạng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của BPMC các cấp.

3. Việc triển khai thực hiện Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng còn nhiều hạn chế. Đặc biệt là trong triển khai Dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

4. 100% hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công của tỉnh được cán bộ, công chức, viên chức của các Sở, ban, ngành thực hiện việc số hoá hồ sơ. Trên 50% hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là trực tuyến.

5. Cán bộ, công chức, viên chức của các Sở, ban, ngành làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh từng bước thực hiện việc khai thác thông tin dữ liệu cá nhân có hiệu quả. Không yêu cầu người dân xuất trình các giấy tờ khác có liên quan như sổ hộ khẩu, sổ tạm trú,...

## **V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

1. Tiếp tục phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến tới người dân, Doanh nghiệp về các dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp thực hiện việc giải quyết TTHC trực tuyến, giảm thiểu chi phí, thời gian đi lại cho người dân, Doanh nghiệp, nâng cao việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

2. Đề nghị các Sở, ban, ngành phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Công nghệ thông tin để kịp thời chỉnh sửa, hoàn thiện, cập nhật quy trình điện tử lên phần mềm một cửa điện tử trong việc giải quyết TTHC, phân loại Dịch vụ công theo quy định tại Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ là Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và Dịch vụ công trực tuyến một phần.

3. Tiếp tục phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn triển khai thực hiện Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và Dịch vụ công trực tuyến một phần theo quy định tại Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ có hiệu quả.

Trên đây là báo cáo đánh giá việc giải quyết TTHC quý 1 năm 2023 của tỉnh Sơn La. Văn phòng UBND tỉnh trân trọng báo cáo Văn phòng Chính phủ./.

### ***Nơi nhận:***

- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành giải quyết TTHC;
- UBND các huyện, thành phố;
- Trung tâm Thông tin - VPUBND tỉnh;
- Lưu: TTPVHCC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Lê Thị Hồng Anh**