

Số: 1253/BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày 18 tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

**Kết quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tình hình triển khai Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ trên địa bàn thành phố Lạng Sơn năm 2023**

Thực hiện Công văn số 6102/VP-TTPVHCC ngày 15/12/2023 của Văn phòng UBND tỉnh Lạng Sơn về việc đôn đốc thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC và kết quả triển khai Nghị quyết số 131/NQ-CP năm 2023. UBND thành phố Lạng Sơn báo cáo công tác kiểm soát TTHC và kết quả triển khai Nghị quyết số 131/NQ-CP năm 2023 như sau:

### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

#### 1. Việc ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện:

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05/01/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn về hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh năm 2023; Ủy ban nhân dân thành phố Lạng Sơn ban hành Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 11/01/2023 về hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn thành phố Lạng Sơn. Ngoài ra UBND thành phố đã ban hành các văn bản triển khai, thực hiện công tác kiểm soát TTHC (Gửi kèm Phụ lục I).

#### 2. Công tác đôn đốc, tổ chức thực hiện:

UBND thành phố đã chỉ đạo các phòng chuyên môn và UBND các phường, xã thực hiện, triển khai việc niêm yết công khai các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ, chuẩn hóa thuộc thẩm quyền của UBND các huyện, thành phố và thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ở các lĩnh vực cụ thể (Gửi kèm Phụ lục II).

#### 3. Công tác tổ chức, bố trí cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát TTHC:

Trên cơ sở số lượng biên chế được phân bổ UBND thành phố đã bố trí 01 Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố phụ trách công tác kiểm soát TTHC; 01 cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát TTHC thuộc biên chế công chức Văn phòng HĐND-UBND thành phố; Tại 10 phòng chuyên môn phân công 10 công chức thực hiện đầu mối công tác kiểm soát TTHC của phòng; Tại UBND các phường, xã bố trí phân công 01 cán bộ công chức Văn phòng thống kê thực hiện công tác kiểm soát TTHC của UBND các phường, xã trên địa bàn.

#### **4. Việc bố trí và sử dụng kinh phí hoạt động kiểm soát TTHC:**

UBND thành phố và UBND các phường, xã trên địa bàn thành phố đã thực hiện chi trả kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC cho cán bộ đầu mối bằng nguồn kinh phí cấp phân bổ từ đầu năm theo quy định.

## **II. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC KIỂM SOÁT TTHC, CẢI CÁCH TTHC, THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC**

### **1. Về công bố, công khai TTHC:**

#### **1.1. Số lượng TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố**

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan/đơn vị: 255 TTHC, trong đó:

- + Số lượng TTHC đưa ra thực hiện theo cơ chế một cửa: 226
- + Số lượng TTHC đưa ra thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông: 14
- + Số lượng TTHC thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích: 221
- + Số lượng TTHC thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến: Trong đó dịch vụ công trực tuyến một phần: 67 TTHC, dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 143 TTHC.

#### **1.2. Niêm yết công khai TTHC**

UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các phường, xã chủ động, phối hợp với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố, bộ phận một cửa cấp xã thường xuyên cập nhật và niêm yết công khai các TTHC mới được UBND tỉnh Lạng Sơn công bố thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện, cấp xã niêm yết công khai tại trụ sở kịp thời, theo quy định.

Tổng số TTHC tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố là 226/255 TTHC; 100% TTHC được công khai, niêm yết đầy đủ trên Bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và trên trang thông tin điện tử của thành phố là 255/255 TTHC.

Tổng số TTHC tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã là 111/122 TTHC; 100% TTHC được công khai, niêm yết đầy đủ trên Bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã và trên trang thông tin điện tử của thành phố là 122/122 TTHC.

100% hồ sơ phát sinh tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố được công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm <https://dichvucong.langson.gov.vn/>.

### **2. Về rà soát, đơn giản hóa TTHC:**

Thực hiện Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 22/02/2023 của UBND tỉnh Lạng Sơn về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn. Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 27/02/2023 thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố năm 2023.

#### **2.1. Việc thực hiện rà soát, cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC**

Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch năm 2023: 40 TTHC, trong đó có 22 TTHC cấp huyện, 18 TTHC cấp xã.

Trên cơ sở nội dung kế hoạch, UBND thành phố thực hiện rà soát, đề xuất cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC đối với 33 TTHC, trong đó cấp huyện có 15 TTHC, cấp xã có 18 TTHC. Số TTHC đã được Chủ tịch UBND Tỉnh phê duyệt phương án cắt giảm: 29/33 TTHC.

## **2.2. Việc thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC**

Tổng số TTHC thực hiện cắt giảm theo Kế hoạch năm 2023: 25 TTHC, trong đó có 16 TTHC cấp huyện, 09 TTHC cấp xã.

Trên cơ sở nội dung kế hoạch, UBND thành phố thực hiện rà soát, đánh giá đề xuất đơn giản hóa TTHC đối với 25 TTHC. Thực hiện rà soát, đề xuất cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC đối với 01 TTHC cấp huyện.

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

Trong năm 2023 UBND thành phố đã tiếp nhận 08 phản ánh kiến nghị của công dân qua Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Công Dịch vụ công quốc gia về việc giải quyết TTHC. Các phản ánh đã được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

*(Chi tiết tại Phụ lục II - Biểu số II.05b/VPCP/KSTT kèm theo).*

## **4. Về tình hình, kết quả giải quyết TTHC.**

Tiếp nhận 39.307 hồ sơ TTHC, đã giải quyết 39.230 hồ sơ TTHC (*trả trước hạn 5.011 đúng hạn 34.157 hồ sơ TTHC, trả quá hạn 62 hồ sơ TTHC*); đang giải quyết 77 hồ sơ TTHC (*chưa đến hạn 60 hồ sơ TTHC, quá hạn hồ sơ 17 TTHC*).

*(Báo cáo chi tiết tại Biểu số II.6b kèm theo)*

### **Nguyên nhân chậm hạn:**

Trên thực tế 79 hồ sơ đã thực hiện đảm bảo đúng trình tự giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đúng hạn trả kết quả cho công dân đúng thời hạn. Tuy nhiên qua quá trình luân chuyển công tác của cán bộ phụ trách, tài khoản đăng nhập để xử lý hồ sơ trên phần mềm [dichvucong.langson.gov.vn](http://dichvucong.langson.gov.vn) chưa được cập nhật kịp thời, UBND thành phố đã phối hợp với VNPT Lạng Sơn để xử lý và khắc phục tình trạng trên.

*(Báo cáo chi tiết tại Biểu số II.6b kèm theo)*

## **5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:**

### **5.1. Tình hình, kết quả tổ chức thực hiện TTHC theo cơ chế 4 tại chỗ:**

Thực hiện Công văn số 3054/VP-KSTT ngày 26/07/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Lạng Sơn về việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế 4 tại chỗ. Để tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (hay còn gọi là “4 tại chỗ”) bảo đảm đạt tỷ lệ tối thiểu từ 50% đối với TTHC cấp huyện, 100% TTHC thuộc thẩm quyền của cấp xã theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 và Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 05/10/2018 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực

hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 226/QĐ-UBND ngày 28/01/2021 về việc Phê duyệt danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố. Trong đó UBND thành phố đã chỉ đạo các phòng chuyên môn; UBND các phường, xã tổng hợp và đề xuất với UBND tỉnh danh sách TTHC thực hiện “4 tại chỗ” như sau:

- TTHC thực hiện “4 tại chỗ” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố: Tổng số 128 TTHC.

- TTHC thực hiện “4 tại chỗ” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường xã trên địa bàn thành phố: Tổng số 94 TTHC.

## **5.2. Tiến độ kiện toàn bộ phận Một cửa, bố trí trụ sở Bộ phận Một cửa; tổ chức thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

### **5.2.1. Đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố:**

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ UBND thành phố đã ban hành các văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện như sau:

Ban hành Kế hoạch số 258/KH-UBND ngày 12/10/2018 về việc triển khai, thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Lạng Sơn; Quyết định số 1164/QĐ-UBND ngày 10/4/2019 về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Lạng Sơn; Quyết định số 3514/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc phê duyệt danh sách công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND thành phố Lạng Sơn; Quyết định số 1215/QĐ-UBND ngày 12/04/2019 về việc Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Lạng Sơn.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố được bố trí trụ sở làm việc số 02 đường Lê Lợi, phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn, với tổng diện tích trên 150m<sup>2</sup>, khuôn viên đã được sửa chữa, nâng cấp, công trình khang trang, hiện đại đáp ứng tốt yêu cầu làm việc, đã cơ bản đáp ứng các quy định, điều kiện cần và đủ quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2020-2025 và các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của UBND tỉnh Lạng Sơn về việc cung cấp số liệu TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã. UBND thành phố đã phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn rà soát các TTHC để triển khai dịch vụ **toàn trình và một phần** và đã ký thỏa thuận hợp tác số 2853/TTHT/BĐLS-UBNDTPLS về việc cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Lạng Sơn qua dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ngày 20/12/2017 giữa UBND thành phố Lạng Sơn và Bưu điện tỉnh Lạng Sơn. UBND thành phố đã chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND thành

phổ quản lý, điều hành hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

UBND thành phố thường xuyên triển khai công tác kiểm tra, chấn chỉnh nhằm nâng cao nhận thức của toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), cải cách TTHC gắn với việc tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã trên địa bàn.

### **5.2.2. Đối với UBND các phường, xã trên địa bàn:**

UBND thành phố đã chỉ đạo UBND các phường xã triển khai, thực hiện phương án bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa thành phố đảm bảo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; đôn đốc, phối hợp chặt chẽ với các phòng chuyên môn; UBND các phường, xã trên địa bàn thành phố triển khai, thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; tham mưu tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Hiện có 08/08 UBND các phường, xã trên địa bàn thành phố đã ban hành Quyết định kiện toàn Bộ phận Một cửa theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Bộ phận Một cửa của UBND các phường, xã cơ bản đã được bố trí trụ sở, trang thiết bị theo đúng yêu cầu tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

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

UBND thành phố Lạng Sơn đã kịp thời chỉ đạo triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP trên địa bàn thành phố theo chỉ đạo của Tỉnh. Theo đó, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các phường xã triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo đúng quy trình quy định, làm rõ trách nhiệm của công chức trong từng quy trình tiếp nhận, giải quyết, bảo đảm việc phân công khoa học, các nội dung phản hồi cho tổ chức, cá nhân chính xác, đúng thời hạn. Ngoài ra, chỉ đạo tuyên truyền sâu rộng các nội dung về tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

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

UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn; UBND các phường xã phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND thành phố thường xuyên cập nhật các TTHC mới được UBND tỉnh công bố lên trang thông tin điện tử của thành phố.

UBND thành phố luôn tích cực thực hiện công tác truyền thông về kiểm soát TTHC thông qua nhiều hình thức như: Trang Thông tin điện tử; lồng ghép trong các cuộc họp của các cơ quan, đơn vị, các tổ chức đoàn thể; qua hệ thống văn phòng điện tử iOffice, niêm yết công khai các TTHC tại trụ sở làm việc.

UBND cấp xã thực hiện công tác tuyên truyền về hoạt động kiểm soát TTHC chủ yếu bằng hình thức lồng ghép trong các hội nghị và các cuộc họp ở Khối, thôn, qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở về hoạt động kiểm soát TTHC cho cán bộ và người dân các khối, thôn.

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

Nhằm nâng cao chất lượng, số lượng hồ sơ phát sinh sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích, UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã thực hiện sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với các TTHC thuộc lĩnh vực thi đua, khen thưởng và lĩnh vực Bảo trợ xã hội, tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn các cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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

Thực hiện Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 11/01/2023 của UBND thành phố về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Lạng Sơn năm 2023; UBND thành phố ban hành Kế hoạch số 78/KH-UBND ngày 28/02/2023 về việc kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn thành phố Lạng Sơn. Theo lộ trình kế hoạch đề ra công tác kiểm tra được thực hiện trong quý III năm 2023.

## **10. Việc tổ chức làm việc vào buổi sáng thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị**

Thực hiện Quyết định số 1851/QĐ-UBND ngày 19/9/2020 của UBND tỉnh Lạng Sơn về việc bãi bỏ việc tổ chức làm việc vào buổi sáng thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn, UBND thành phố đã ban hành thông báo số 1583/TB-UBND ngày 22/9/2020 không thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố Lạng Sơn vào buổi sáng thứ Bảy hàng tuần từ ngày **19/9/2020**. Các Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện giao dịch thủ tục hành chính vào buổi sáng thứ bảy hàng tuần thực hiệp nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc dịch vụ công trực tuyến. <https://dichvucong.langson.gov.vn>.

## **11. Nội dung khác**

### **11.1. Công tác tập huấn nghiệp vụ**

UBND thành phố giao Văn phòng HĐND-UBND, phòng Nội vụ thành phố đã tổ chức 02 hội nghị tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC, công tác cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC cho các đối tượng là công chức đầu mối Kiểm soát TTHC; công chức phụ trách công tác Kiểm soát TTHC tại các cơ quan chuyên môn, UBND các phường xã; công chức thực hiện nhiệm vụ Tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và Bộ phận Một cửa cấp xã.

### **11.2. Về nhân lực thực hiện công tác kiểm soát TTHC**

Cán bộ, công chức thực hiện công tác kiểm soát TTHC tại UBND thành phố hiện có 02 người, gồm 01 Phó Chủ tịch UBND thành phố và 01 chuyên viên Văn phòng HĐND-UBND thành phố; công chức đầu mối kiểm soát TTHC ở cấp xã là 08 người.

### **III. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TRIỂN KHAI NGHỊ QUYẾT SỐ 131/NQ-CP CỦA CHÍNH PHỦ**

Để triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân doanh nghiệp; ngày 30/12/2022 UBND thành phố đã ban hành Công văn số 3426/UBND-VP về việc triển khai Nghị quyết 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ, trong đó giao nhiệm vụ và tiến độ hoàn thành cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị.

#### **1. Về cải cách TTHC, cắt giảm quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh**

Thực hiện Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025. UBND thành phố ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC) nội bộ trong cơ quan hành chính nhà nước thành phố Lạng Sơn giai đoạn 2022 -2025. UBND thành phố đã ban hành Quyết định công bố TTHC nội bộ đảm bảo theo đúng tiến độ.

#### **2. Nâng cao hiệu quả thực thi TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp**

100% TTHC đã được công bố công khai, đầy đủ, đúng hạn theo quy định; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và các phường, xã được kiểm tra, rà soát kiện toàn kịp thời đảm bảo theo quy định, cán bộ công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp đều có trình độ, năng lực chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với công việc, có phẩm chất đạo đức tốt; việc triển khai Bộ nhận diện thương hiệu hoàn thành đúng tiến độ.

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý theo đúng quy định cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi những thiếu, tiêu cực, tự ý đặt ra TTHC không đúng quy định hoặc để chậm, muộn nhiều lần.

Đẩy mạnh tiến độ 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. Hướng dẫn, tổ chức triển khai số hóa đến tất cả các cán bộ, công chức, viên chức tham gia việc tiếp nhận, giải quyết TTHC; các hồ sơ giải quyết TTHC đều được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp.

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về vướng mắc, bất cập trong thực hiện TTHC, tránh để trường hợp phản ánh, kiến nghị kéo dài, vượt cấp.

### **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

## **1. Về hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:**

- Công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn thành phố đã cơ bản đạt kết quả theo yêu cầu. Các phòng chuyên môn, UBND các phường, xã trên địa bàn thành phố đã tích cực chủ động bám sát nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch của UBND thành phố và triển khai phù hợp với thực tiễn tình hình trên địa bàn.

- Thông qua việc niêm yết, công khai các Quyết định công bố trình tự thực hiện TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh của các đơn vị trên địa bàn thành phố, người dân khi tham gia thực hiện các TTHC đã thực hiện được quyền giám sát việc giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước; kịp thời phản ánh kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xem lại các TTHC chậm được giải quyết so với quy định.

- Công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức về cơ bản đã được quan tâm, đa số các hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện đúng trình tự, thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí và lệ phí.

- Thông qua Kế hoạch rà soát TTHC của tỉnh UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các phường xã chủ động rà soát theo hướng dẫn, chỉ đạo của ngành dọc và thường xuyên trao đổi báo cáo về UBND thành phố qua Văn phòng HĐND-UBND thành phố các quy định, trình tự thực hiện TTHC hàng năm các cơ quan, đơn vị đã tích cực triển khai, thực hiện rà soát và đưa ra những sáng kiến nhằm cải cách, đơn giản hóa thủ tục hành chính, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, các nhân khi tham gia thực hiện TTHC.

- Để cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện các TTHC, UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã trên địa bàn thành phố Lạng Sơn triển khai, thực hiện nghiêm các giải pháp nhằm tăng cường việc tiếp nhận hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến và bưu chính công ích.

## **2. Khó khăn, vướng mắc, hạn chế, nguyên nhân:**

### **2.1. Vướng mắc, hạn chế**

- Vẫn còn tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn; việc tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC vẫn còn một số ít trường hợp chưa thực sự kịp thời. Tại cấp xã vẫn còn tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC chưa được cập nhật đầy đủ, kịp thời trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Công tác tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp về thực hiện TTHC qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích đã có nhiều chuyển biến tích cực; tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ TTHC phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích vẫn còn thấp.

- Việc triển khai thực hiện chế độ báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo cơ bản đã đi vào nề nếp, một số đơn vị thực hiện khá tốt, **tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị thực hiện chưa thực sự hiệu quả.**



## 2.2. Nguyên nhân

- Các hạn chế trong giải quyết TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông chủ yếu là do số lượng TTHC phát sinh nhiều; thiếu cán bộ hoặc cán bộ kiêm nhiều việc, một số cán bộ, công chức năng lực còn hạn chế, đặc biệt về công nghệ thông tin; chưa thực hiện đúng quy định, tiến độ về cập nhật hồ sơ giải quyết TTHC, gắn file kết quả giải quyết TTHC lên Hệ thống. Một số TTHC trong quá trình thẩm định hồ sơ phải lấy ý kiến nhiều cơ quan, đơn vị liên quan, cần tổ chức khảo sát thực địa, đánh giá các mặt tác động nên mất nhiều thời gian; việc đồng bộ hồ sơ giải quyết TTHC lên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn phát sinh lỗi, chưa đồng bộ chính xác kết quả thực hiện.

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích trong việc giải quyết TTHC hiệu quả chưa cao vì khả năng tiếp cận thông tin, trình độ dân trí của người dân còn hạn chế, chưa đồng đều giữa các vùng; hệ thống trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật ở nhiều nơi còn hạn chế; tâm lý của một số người dân chưa thực sự yên tâm khi thực hiện TTHC qua các dịch vụ này; còn có vướng mắc trong quy định thực hiện TTHC qua hình thức trực tuyến (thành phần hồ sơ phức tạp trong việc sao chụp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến...).

## IV. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ

1. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai, thực hiện nghiêm túc công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn thành phố; thực hiện đúng tiến độ các nhiệm vụ công tác kiểm soát TTHC theo chỉ đạo của tỉnh.

2. Tiếp tục thực hiện công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn thành phố đúng quy định; chủ động tự kiểm tra công tác kiểm soát TTHC tại cơ quan và kiểm tra việc giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý tại các đơn vị.

3. Triển khai thực hiện tốt các mặt công tác như hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC đúng quy định, chú trọng công tác tiếp nhận hồ sơ trên môi trường mạng; thực hiện cập nhật hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đầy đủ, chính xác trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; làm tốt công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC. Thực hiện hiệu quả Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC giai đoạn 2022 - 2025.

4. Tiếp tục tăng cường chỉ đạo công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; ưu tiên dành nguồn lực cho cải cách TTHC; nâng cao trách nhiệm, vai trò của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc lựa chọn, bố trí cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ đầu mỗi TTHC; Tăng cường kiểm tra chất lượng, hiệu quả công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; Tập trung nguồn lực đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

5. Tập trung triển khai các biện pháp đồng bộ để đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết TTHC.

6. Tăng cường công tác tuyên truyền sâu rộng đến cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích.

7. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Tăng cường tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn thành phố.

8. Thực hiện đầy đủ, kịp thời chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

#### **V. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT:**

1. Đề nghị UBND tỉnh Lạng Sơn đề xuất, kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương kịp thời ban hành Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương; quan tâm gửi đến các địa phương đầy đủ nội dung của Quyết định công bố TTHC và cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Đề nghị UBND tỉnh Lạng Sơn nghiên cứu, đề xuất, kiến nghị với Trung ương tiếp tục hoàn thiện Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ (*nội dung về kiểm soát TTHC*), quan tâm hướng dẫn, hỗ trợ các địa phương trong việc thực hiện báo cáo.

Trên đây là nội dung báo cáo công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2023 của UBND thành phố Lạng Sơn./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh (B/c);
- TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Các cơ quan chuyên môn;
- CPVP, CVVP;
- UBND các phường, xã;
- Trang TTĐT TP ;
- Lưu: VT .

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Hồng Vân**