

Số: /BC-UBND TP. Lạng Sơn, ngày tháng 01 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Đánh giá tình hình, kết quả triển khai, thực hiện Đề án Cải cách thủ tục hành chính đến năm 2020; định hướng đến năm 2025 và những năm tiếp theo**

Thực hiện Kế hoạch số 197/KH-UBND ngày 15/12/2020 của UBND tỉnh Lạng Sơn về tổng kết Đề án cải cách thủ tục hành chính đến năm 2020; định hướng đến năm 2025 và những năm tiếp theo. Trên cơ sở đánh giá, tổng kết của các cơ quan, đơn vị UBND thành phố báo cáo nội dung như sau:

#### **Phần thứ nhất**

#### **TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐẾN NĂM 2020**

##### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI**

##### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

1.1. Công tác phổ biến, quán triệt Đề án cải cách thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020.

UBND thành phố Lạng Sơn đã tổ chức phổ biến, quán triệt đầy đủ, kịp thời Đề án cải cách thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020; Kế hoạch 312/KH-UBND ngày 28/12/2018 về triển khai thực hiện Đề án cải cách TTHC trên địa bàn thành phố Lạng Sơn; việc phổ biến, quán triệt được thực hiện thông qua nhiều hình thức phù hợp (tại các cuộc họp chuyên đề CCHC, hội nghị tập huấn, sơ kết, tổng kết, giao ban, qua các cuộc thi, các phương tiện thông tin đại chúng, các mạng nội bộ, mạng xã hội,...).

Xác định công tác cải cách thủ tục hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, ngày 03/02/2020, Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch số 71/KH-UBND về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2020 trong đó nhiệm vụ tuyên truyền cải cách TTHC là một trong những nhiệm vụ quan trọng. Công tác phổ biến, tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính được các phòng, ban, UBND phường, xã thực hiện thường xuyên, liên tục, rộng khắp, phù hợp với yêu cầu, đặc điểm và nhiệm vụ của từng đối tượng, từng đơn vị, từng địa phương; kết hợp công tác tuyên truyền với việc thực hiện Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án cải cách thủ tục hành chính nhà nước; lồng ghép việc tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính với việc phổ biến, tuyên truyền, giáo dục về các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trên các phương

tiện thông tin đại chúng cũng như trên trang thông tin điện tử, trang fanpage thành phố, trên màn hình led...

Các cơ quan, đơn vị, UBND phường, xã đã thực hiện tuyên truyền triển khai kế hoạch triển khai thực hiện Đề án cải cách thủ tục hành chính năm 2020 và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh, thành phố tới 100% CB,CC,VC thông qua các cuộc họp cơ quan, giao ban tháng; buổi họp thôn, khối... tuyên truyền cải cách hành chính thông qua hệ thống loa truyền thanh phường, xã.

Thông qua công tác tuyên truyền, giúp nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu và cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp, các ngành, các cơ quan đoàn thể, công chức, viên chức tích cực tham gia công tác tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính; nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử của công chức, viên chức; thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng văn minh, hiện đại, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tăng cường sự hiểu biết của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến; khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiết kiệm chi phí; tạo điều kiện để người dân, tổ chức, doanh nghiệp tích cực góp ý, tham gia hoàn thiện thủ tục hành chính, giám sát cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện. Qua đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn thành phố.

1.2. Việc xây dựng, ban hành, triển khai thực hiện Đề án cải cách TTHC giai đoạn 2017-2020 của cơ quan/đơn vị

Thực hiện Quyết định số 1430/QĐ-UBND ngày 31/7/2018 của UBND tỉnh Lạng Sơn về việc phê duyệt Đề án cải cách TTHC tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch 312/KH-UBND ngày 28/12/2018 về triển khai thực hiện Đề án cải cách TTHC trên địa bàn thành phố Lạng Sơn.

Thực hiện Kế hoạch số 197/KH-UBND ngày 15/12/2020 của UBND tỉnh về tổng kết Đề án cải cách thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn đến năm 2020. UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 293/KH-UBND ngày 21/12/2020 về Tổng kết thực hiện Đề án cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Lạng Sơn giai đoạn 2017-2020. Trong đó UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện công tác tổng kết Đề án cải cách thủ tục hành chính. Căn cứ chức năng quản lý nhà nước, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị xây dựng báo cáo tổng kết Đề án cải cách TTHC và xây dựng nội dung, nhiệm vụ, giải pháp đến năm 2025 và những năm tiếp theo. Kết quả tại UBND thành phố Lạng Sơn và UBND các phường, xã trên địa bàn: thực hiện tổng kết qua hình thức báo cáo. Trên cơ sở báo cáo của các cơ quan, đơn vị, UBND thành phố tổng hợp, xây dựng Báo cáo tổng kết Đề án, phương hướng nhiệm vụ trong những năm tiếp theo.

Ngoài ra để công tác cải cách TTHC đi vào nề nếp và hiệu quả UBND thành phố đã ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc triển khai thực hiện. *(Có biểu tổng hợp chi tiết kèm theo tại Phụ lục I).*

### 1.3. Việc bố trí nguồn lực triển khai (kinh phí và nhân lực).

Về nhân lực làm công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát TTHC, hàng năm UBND thành phố thường xuyên kiện toàn đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC và công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố để tham mưu cho UBND thành phố chỉ đạo, triển khai toàn diện công tác cải cách thủ tục hành chính, đồng thời, chỉ đạo các cơ quan tổ chức bố trí công chức (chuyên trách hoặc kiêm nhiệm) đầu mỗi tham mưu thực hiện các nhiệm vụ về cải cách thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo phạm vi, lĩnh vực quản lý; đồng thời UBND thành phố thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn thành phố, bố trí công chức tiếp nhận và trả kết quả các thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân.

Về kinh phí, UBND thành phố Lạng Sơn đã quan tâm bố trí kinh phí cho từng nhiệm vụ của các lĩnh vực cải cách TTHC. Hỗ trợ đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố.

### 1.4. Công tác đôn đốc, tổ chức thực hiện.

Căn cứ các chương trình, kế hoạch, văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh Lạng Sơn, UBND thành phố luôn nghiên cứu, ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai, thực hiện kịp thời, đúng tiến độ đề ra.

UBND thành phố thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại các kế hoạch đã đề ra, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định; phối hợp tổ chức niêm yết công khai các Quyết định của 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.

Thường xuyên quan tâm đôn đốc các cơ quan, đơn vị xây dựng và triển khai thực hiện các chương trình, kế hoạch cải cách hành chính đã được ban hành. Tiếp tục chỉ đạo đẩy nhanh tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính; triển khai thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về thực hiện kỷ luật kỷ cương hành chính, văn hóa công sở, giao tiếp ứng xử. Công khai danh sách cán bộ xử lý vướng mắc, kiến nghị tại bộ phận “Tiếp nhận và trả kết quả”; công khai số điện thoại, hòm thư góp ý, phiếu đánh giá, sổ tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị để kịp thời tiếp thu và xử lý kiến nghị của công dân và tổ chức về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính. Đảm bảo tiếp nhận, xử lý kiến nghị tuân thủ pháp luật, công khai, minh bạch, quy trình cụ thể, thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi tham gia ý kiến.

## **2. Đánh giá kết quả công tác chỉ đạo, điều hành**

### **2.1. Ưu điểm**

- Dưới sự chỉ đạo của Thành ủy, UBND tỉnh Lạng Sơn, UBND thành phố đã lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện đầy đủ nhiệm vụ, giải pháp về cải cách TTHC trên địa bàn thành phố; ban hành đầy đủ các văn bản để thực hiện các nội dung công tác cải cách TTHC.

- Hình thức, nội dung tuyên truyền về cải cách hành chính từng bước phù hợp với thời đại công nghệ thông tin 4.0, hình thức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, qua mạng xã hội đã thu hút được nhiều người theo dõi. Tinh thần, thái độ, tác phong, ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức đã có sự chuyển biến rõ rệt.

- 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;

- 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/>;

- Hiệu quả của công tác cải cách TTHC cũng được nâng cao, sự hài lòng của người dân đối với công tác giải quyết TTHC cũng được đánh giá tích cực (*Các cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả, có 99% công dân, tổ chức đánh giá rất hài lòng và 1% đánh giá hài lòng về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc*);

### **2.2. Tồn tại, hạn chế**

Do cán bộ đầu mối tại các cơ quan, đơn vị phải kiêm nhiệm đồng thời nhiều nhiệm vụ nên công tác đôn đốc thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC đôi khi chưa kịp thời.

Việc giải quyết các TTHC trong lĩnh vực giao đất cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất còn hồ sơ bị chậm hạn, chưa đảm bảo thời gian theo quy định.

## **II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO ĐỀ ÁN**

### **1. Công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức về mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác cải cách TTHC**

Để triển khai thực hiện tốt công tác tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2017-2020, hàng năm UBND thành phố đã chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin; Phòng Nội vụ thành phố xây dựng Kế hoạch tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính

trên địa bàn và thường xuyên phối hợp các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã triển khai thực hiện công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức khác nhau, như: trên các phương tiện thông tin đại chúng, lồng ghép nội dung cải cách TTHC vào chương trình, kế hoạch của thành phố. Tổ chức, thường xuyên tuyên truyền trên trang thông tin điện tử thành phố, qua hệ thống màn hình led; tuyên truyền trực quan bằng băng zôn khẩu, pa nô, áp phích, tờ rơi, tuyên truyền lồng ghép trong các cuộc họp cơ quan, họp tổ dân phố... Kết quả đã treo được trên 210 băng zôn khẩu hiệu, thay mới 157 pa nô, phát trên 12.000 tờ rơi có nội dung về cải cách thủ tục hành chính. Hằng năm các cơ quan, đơn vị, UBND phường, xã đã thực hiện tuyên truyền triển khai kế hoạch cải cách TTHC và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh, thành phố tới 100% CB,CC,VC thông qua các cuộc họp cơ quan, giao ban tháng; buổi họp thôn, khối... được 152 cuộc; tuyên truyền trung bình trên 30 tin bài liên quan tới CCHC thông qua hệ thống loa truyền thanh phường, xã.

Qua đó, nhằm kịp thời phổ biến, tuyên truyền các văn bản chỉ đạo, điều hành của Trung ương, của tỉnh, thành phố về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020, góp phần từng bước nâng cao nhận thức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân trên địa bàn thành phố và người dân cập nhật thông tin, để cá nhân, tổ chức tìm hiểu khi có nhu cầu về giải quyết TTHC, đảm bảo giải quyết được rút ngắn thời gian, nhanh chóng, tránh phiền hà cho Nhân dân, tổ chức, cá nhân, góp phần vào việc đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính của thành phố, đồng thời thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

## **2. Công tác nâng cao chất lượng xây dựng, tham mưu ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC**

Không thuộc thẩm quyền.

## **3. Công tác niêm yết công khai minh bạch 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 219/247 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 247/247 TTHC; TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông 25/247 TTHC đạt tỷ lệ 4,9%; TTHC thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích là 221 TTHC theo Quyết định số 783/QĐ-UBND ngày 26/4/2019; TTHC thực hiện cung cấp dịch vụ công cấp độ 3 92/251 TTHC đạt tỷ lệ 36,65%; TTHC thực hiện cung cấp dịch vụ công cấp độ 4 90/251 TTHC đạt tỷ lệ 35,85%.

- Các hình thức niêm yết công khai TTHC UBND thành phố áp dụng thực hiện: niêm yết công khai truyền thống bằng bảng niêm yết TTHC; niêm yết công

khai điện tử sử dụng 02 hình thức: màn hình cảm ứng có chức năng tra cứu thông tin TTHC, trang thông tin điện tử thành phố.

- 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/>.

#### **4. Công tác rà soát, đánh giá TTHC**

##### **4.1. Năm 2017**

Thực hiện Kế hoạch số 160/KH-UBND ngày 30/12/2016 của UBND tỉnh về rà soát thủ tục hành chính năm 2017 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn, UBND thành phố đã xây dựng Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 23/01/2017 về rà soát TTHC năm 2017. UBND thành phố đã ban hành Công văn số 1046/UBND-TP V/v đơn đốc nộp báo cáo công tác kiểm soát TTHC 6 tháng đầu năm 2017 và rà soát TTHC nhằm chỉ đạo, đơn đốc các phòng ban chuyên môn, UBND các phường, xã đẩy nhanh tiến độ rà soát các TTHC theo Kế hoạch và đề xuất các phương án đơn giản hóa TTHC đúng thời hạn quy định; Công văn số 2834/UBND-VP ngày 18/12/2017 của UBND Thành phố về việc thực hiện chế độ báo cáo công tác kiểm soát TTHC; Thông qua kết quả tổng hợp rà soát của các đơn vị, UBND thành phố đã ban hành Báo cáo số 401/BC-UBND ngày 31/7/2017 Kết quả rà soát TTHC năm 2017 và Báo cáo số 578/BC-UBND ngày 15/11/2017 Kết quả rà soát thủ tục hành chính năm 2017 (*bổ sung*), nội dung cụ thể như sau:

- Số lượng rà soát: 10 TTHC;
- Số lượng đề nghị giữ nguyên: 8 TTHC;
- Số lượng đề xuất, kiến nghị đơn giản hóa: 02 TTHC. Chi phí cắt giảm 283.500 đồng.

##### **4.2. Năm 2018**

Thực hiện Kế hoạch số 213/KH-UBND ngày 29/12/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn về việc rà soát, đánh giá TTHC năm 2018 trên địa bàn tỉnh. UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn; UBND các phường xã thực hiện rà soát theo Kế hoạch của tỉnh cụ thể như sau:

##### **4.2.1 TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện: 33 TTHC**

- Phòng Kinh tế thành phố : 02 TTHC
- Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố: 09 TTHC
- Phòng Tư pháp thành phố: 10 TTHC
- Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố: 02 TTHC
- Phòng Quản lý đô thị thành phố: 01 TTHC
- Phòng Nội vụ thành phố: 09 TTHC

##### **4.2.2 TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã: 27 TTHC**

- Nhóm TTHC, quy định có liên quan về Giáo dục - Đào tạo (01 TTHC)

- Nhóm TTHC, quy định có liên quan về Tư pháp (15 TTHC)
- Nhóm TTHC, quy định có liên quan về tài nguyên và môi trường (04 TTHC)
- Nhóm TTHC, quy định có liên quan về nội vụ (07 TTHC)

#### **4.2.3 Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC:**

Lĩnh vực giáo dục - đào tạo đề nghị giữ nguyên 07 TTHC và sửa đổi, bổ sung: 02 TTHC (Báo cáo tại Công văn số 68/UBNDVP ngày 23/4/2018 của UBND thành phố về việc rà soát, đánh giá TTHC lĩnh vực giáo dục - đào tạo năm 2018), các lĩnh vực còn lại đề nghị giữ nguyên không đề nghị sửa đổi, bổ sung.

### **4.3. Năm 2019**

Thực hiện Kế hoạch số 178/KH-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh về Rà soát quy định, thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2019 UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 07/01/2019 thực hiện rà soát quy định, thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn thành phố Lạng Sơn năm 2019, UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn; UBND các phường xã thực hiện rà soát theo yêu cầu Kế hoạch của tỉnh và của ngành dọc cụ thể như sau:

#### **4.3.1. TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện: 33/271 TTHC**

- Phòng Kinh tế thành phố: 14 TTHC
- Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố: 01 TTHC
- Phòng Tư pháp thành phố: 13 TTHC
- Phòng Tài chính Kế hoạch thành phố: 03 TTHC
- Văn hóa Thông tin thành phố : 02

#### **4.3.2. TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã: 21/96 TTHC**

- Nhóm TTHC, quy định có liên quan về Tư pháp (21 TTHC)

#### **4.3.3. Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC:**

Qua công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC UBND thành phố đã đề nghị sửa đổi, bổ sung, đơn giản hóa **21** TTHC thuộc các lĩnh vực như sau:

- Lĩnh vực Thông tin - Báo chí - Xuất bản đề xuất cắt giảm thời hạn giải quyết 02 TTHC Khai báo hoạt động cơ sở dịch vụ photocopy và thay đổi thông tin Khai báo hoạt động cơ sở dịch vụ photocopy theo Quyết định công bố số 1951/QĐ-UBND ngày 5/10/2018 của UBND tỉnh từ 5 ngày xuống còn 2 ngày cắt giảm 3 ngày giải quyết hồ sơ đạt tỷ lệ cắt giảm 60%.

- Lĩnh vực đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh cá thể đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết 03 TTHC đăng ký thành lập hộ kinh doanh; đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh; cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh

theo quyết định công bố số 655/QĐ-UBND ngày 11/4/2018 của UBND tỉnh từ 3 ngày xuống còn 2 ngày giải quyết hồ sơ đạt tỷ lệ cắt giảm 33%.

- Lĩnh vực đăng ký hợp tác xã đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết 03 TTHC Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký Hợp tác xã; Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã; Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã theo Quyết định số 655/QĐ-UBND ngày 11/4/2018 của UBND tỉnh từ 5 ngày xuống còn 3 ngày giải quyết hồ sơ đạt tỷ lệ cắt giảm 40%.

- Lĩnh vực Hộ tịch thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã đề xuất cắt giảm thời hạn giải quyết 13 TTHC Đăng ký kết hôn, Đăng ký lại việc sinh; Xác nhận tình trạng hôn nhân từ 1 đến 2,5 ngày giải quyết đạt tỷ lệ cắt giảm 33%.

- Các TTHC còn lại theo danh mục trên căn cứ tình hình thực tế và đối chiếu các quy định hiện hành đề nghị giữ nguyên, không đề nghị cắt giảm, sửa đổi, bổ sung quy định TTHC.

#### **4.4. Năm 2020**

Thực hiện Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 28/02/2020 của UBND tỉnh về Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2020 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 76/KH-UBND ngày 04/03/2020 thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn thành phố Lạng Sơn năm 2020.

##### **4.4.1 Kết quả rà soát cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC:**

Trong tổng số 146 TTHC được UBND tỉnh yêu cầu rà soát, cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC, UBND thành phố đã cắt giảm được 74/146 TTHC, trong đó: TTHC Cấp huyện cắt giảm thời hạn: 49/116 TTHC; TTHC Cấp xã cắt giảm thời hạn: 25/30 TTHC; Tổng số TTHC rà soát đề xuất cắt giảm thời hạn giải quyết ngoài Kế hoạch: 08 TTHC. Thuộc các lĩnh vực cụ thể như sau:

- Lĩnh vực xây dựng: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 15/15 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 14 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 1 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 33%.

- Lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 7/7 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 5 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 2 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 32%.

- Lĩnh vực Tài chính: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 15/15 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 15 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 0 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC ngoài Kế hoạch : 2 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 33%.

- Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 23/23 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 1



TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 22 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 20%.

- Lĩnh vực Công thương: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 6/6 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 5 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 1 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 33%.

- Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 7/7 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 3 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 4 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC ngoài Kế hoạch : 6 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 33% đến 50%.

- Lĩnh vực Văn hóa, gia đình: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 17/17 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 6 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 11 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 30% đến 33%.

- Lĩnh vực TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: Tổng số TTHC thực hiện rà soát: 30/30 TTHC. Trong đó: Số TTHC rà soát, đề xuất giảm thời hạn giải quyết TTHC: 25 TTHC. Số TTHC rà soát, đề xuất không cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC: 5 TTHC. Tỷ lệ cắt giảm 30% đến 42%.

#### **4.4.2 Kết quả rà soát, đánh giá TTHC:**

Tổng số TTHC do UBND tỉnh yêu cầu rà soát, đánh giá: 19 TTHC. Trong đó Số lượng TTHC cấp huyện: 16 TTHC; Số lượng TTHC cấp xã: 03 TTHC.

TTHC đề xuất giữ nguyên: 18 TTHC do đảm bảo tính hợp pháp và phù hợp để thực hiện trên địa bàn, không có kiến nghị chỉnh sửa, bổ sung hoặc loại bỏ quy định, thủ tục hành chính.

Đề xuất kiến nghị đơn giản hóa: Thủ tục “Giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại”. Nội dung đơn giản hóa:

Về cách thức thực hiện: Áp dụng cách thức gửi hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến để giảm chi phí đi lại, phí chuyển hồ sơ cho các cá nhân, tổ chức.

Lý do: Ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện CCHC, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân; đặc biệt là tránh được tệ những nhiễu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ công quyền, hách dịch; tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của cán bộ công chức được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính khi thực hiện thủ tục hành chính.

Kiến nghị thực thi: Bổ sung thêm hình thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến tại Khoản 4, Điều 41 Luật Trách nhiệm bồi thường của nhà nước.

Lợi ích phương án đơn giản hóa

- Chi phí tuân thủ TTHC trước khi đơn giản hóa: 507.600đồng/năm.
- Chi phí tuân thủ TTHC sau khi đơn giản hóa: 394.000đồng/năm.
- Chi phí tiết kiệm: 113.600 đồng/năm.
- Tỷ lệ cắt giảm chi phí: 22%.

### **5. Xây dựng và cập nhật thông tin về TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Trang thông tin điện tử của cơ quan/đơn vị.**

Trang Thông tin điện tử thành phố Lạng Sơn đã phát huy tốt vai trò tuyên truyền các hoạt động của UBND thành phố, góp phần không nhỏ vào việc công khai hóa thủ tục hành chính, minh bạch thông tin, phục vụ ngày càng hiệu quả cho việc thực hiện nhiệm vụ chính trị và phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

- Chất lượng tin, bài, hình ảnh đăng tải ngày càng được nâng lên, tương đối đa dạng, phong phú. Kết quả từ tháng 1/2020 đến nay đã cập nhật được 48 tin bài hình ảnh phản ánh về các hoạt động của thành phố với các nội dung tập trung ở các lĩnh vực như: Tin tức hoạt động, Chính trị, Kinh tế, Văn hóa - Xã hội...và gần 500 văn bản chỉ đạo điều hành của UBND thành phố trên Trang Thông tin điện tử thành phố Lạng Sơn.

- Thành viên Ban Biên tập đã tích cực tham gia hoạt động đúng chức năng, nhiệm vụ theo Quy chế hoạt động của Ban Biên tập.

- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được triển khai đạt chỉ tiêu Kế hoạch đề ra.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật các quyết định công bố thủ tục hành chính lên Trang thông tin điện tử thành phố, tại địa chỉ Tên miền trang TTĐT: <http://thanhpho.langson.gov.vn>.

- Nội dung tin, bài, hình ảnh được duyệt đưa lên Trang TTĐT đảm bảo tính chính xác, kịp thời do đó đã phần nào đáp ứng được yêu cầu cập nhật thông tin của thành phố.

### **6. Nâng cao chất lượng thực hiện TTHC**

6.1. Việc tuân thủ quy định TTHC đã được công bố, nội dung TTHC được niêm yết tại nơi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nghiêm túc thực hiện quy trình giải quyết hồ sơ TTHC theo quy định TTHC đã được UBND tỉnh công bố. Toàn bộ quy trình từ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả được công khai, minh bạch trên phần mềm [dichvucong.langson.gov.vn](http://dichvucong.langson.gov.vn) để các cá nhân, tổ chức được theo dõi và giám sát quá trình giải quyết hồ sơ TTHC.

6.2. Việc giải quyết TTHC tại các cơ quan/đơn vị

- Về trách nhiệm của cơ quan trong việc thực hiện TTHC

UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn lựa chọn công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ chuyên môn nghiệp vụ và năng lực phù hợp thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố.

Các công chức được cử đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức đến giao dịch TTHC. Thực hiện quy trình nhận và trả kết quả theo đúng quy chế tổ chức hoạt động bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố đề ra.

UBND thành phố đã chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố là cơ quan thường trực trong công tác vận hành, quản lý bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố thường xuyên kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố. Tăng cường công tác kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Đối với các hồ sơ chậm hạn đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện việc xin lỗi các cá nhân, tổ chức trong đó nêu rõ nguyên nhân chậm hạn.

UBND thành phố chỉ đạo các cơ quan chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND-UBND thành phố trong công tác quản lý Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

- Về trách nhiệm của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận, giải quyết TTHC: Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân tổ chức đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố, lãnh đạo UBND thành phố luôn quán triệt các công chức đến nhận công tác thực hiện nội dung trách nhiệm như sau:

Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nhiệm vụ được giao trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Phải tạo thuận lợi cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc trong thực hiện thủ tục hành chính.

Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy định.

Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính.

Chấp hành nghiêm túc các quy định của cấp có thẩm quyền về thủ tục hành chính đã được người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố.

Chủ động tham mưu, đề xuất, sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không phù hợp, thiếu khả thi.

Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

### ***6.3. Việc tổ chức thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (theo tiêu chuẩn quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)***

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 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 92 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 86 TTHC.

Hiện nay UBND thành phố đang chờ Quyết định phê duyệt danh sách TTHC thực hiện “4 tại chỗ” của UBND tỉnh Lạng Sơn để tiến hành triển khai, thực hiện.

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 1232/QĐ-UBND ngày 12/4/2019 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 100m<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 2011-2020 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 công mức độ 3,4 và đã ký thỏa thuận hợp tác số 2853/TTHT/BĐLS-UBNDTPLUS 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. Thành phố cũng là đơn vị đầu tiên trên địa bàn tỉnh thực hiện bấm nút khai trương dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.

UBND thành phố đã chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố 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.

Năm 2020 UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 391/QĐ-UBND ngày 27/01/2020 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.

***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; đơn 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.

6.4. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện TTHC (tiếp nhận hồ sơ; xử lý, giải quyết; trả kết quả)

Hàng năm UBND thành phố đều ban hành kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn. Qua đó kiểm tra việc triển khai, thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính; cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm quản lý và thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức tại các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Năm bắt tình hình triển khai, thực hiện các nội dung hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2019-2020 trên địa bàn thành phố Lạng Sơn theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

- Kịp thời phát hiện và chấn chỉnh những hạn chế, khuyết điểm trong hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC; xử lý nghiêm các trường hợp tự đặt ra TTHC, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật, chậm trễ trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

- Đề ra giải pháp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; biểu dương, nhân rộng các cách làm hay, có hiệu quả trong công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC.

- Sau khi công tác kiểm tra hoàn tất UBND thành phố yêu cầu các đơn vị được kiểm tra khắc phục những hạn chế được chỉ ra và có Báo cáo của các đơn vị sau khi khắc phục những hạn chế do đoàn kiểm tra chỉ ra.

### 6.5. Kết quả giải quyết TTHC

- Năm 2018:

Tiếp nhận 80125 hồ sơ TTHC; trả đúng hạn 79994 hồ sơ TTHC; trả quá hạn 73 hồ sơ TTHC, chiếm tỷ lệ 0,09%; chưa đến hạn 58 hồ sơ TTHC.

- Các đơn khiếu nại có tính chất phức tạp; đưa ra họp nhiều lần; phải báo cáo xin ý kiến cấp trên; phụ thuộc vào kết quả giải quyết của các cơ quan khác.

- Đơn vị thiếu 02 biên chế so với chỉ tiêu được giao, không đủ để thực hiện nhiệm vụ. Khối lượng phát sinh nhiều, cần gấp về thời hạn.

- Do UBND tỉnh Lạng Sơn chưa ban hành Quyết định phê duyệt kế hoạch sử dụng đất năm 2018, do đó UBND thành phố phải chờ Quyết định của tỉnh.

- Năm 2019:

Tiếp nhận 8010 hồ sơ TTHC, đã giải quyết 7927 hồ sơ TTHC (trả đúng hạn 7910 hồ sơ TTHC, trả quá hạn 17 hồ sơ TTHC); đang giải quyết 69 hồ sơ TTHC (chưa đến hạn 69 hồ sơ TTHC, quá hạn hồ sơ 0 TTHC).

**Nguyên nhân chậm hạn:** một số TTHC thuộc lĩnh vực đất đai còn có hồ sơ chậm hạn do hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất khi tiến hành xác minh thẩm định đã xây nhà trên đất nông nghiệp nên phải chờ xác minh thời điểm xây dựng và xử phạt vi phạm hành chính theo quy định, sau đó cơ quan chuyên môn mới tham mưu UBND thành phố ban hành quyết định chuyển mục đích sử dụng đất; hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất khi tiến hành xác minh thẩm định không có đường vào do đó phải chờ người sử dụng đất bổ sung văn bản thoả thuận đường đi theo đúng quy định; một số công dân chưa thu xếp được thời gian làm việc với phòng chuyên môn theo lịch hẹn.

- Năm 2020

Tiếp nhận 8231 hồ sơ TTHC, đã giải quyết 8224 hồ sơ TTHC (trả trước hạn 1272 đúng hạn 6943 hồ sơ TTHC, trả quá hạn 9 hồ sơ TTHC); đang giải quyết 6 hồ sơ TTHC (chưa đến hạn 6 hồ sơ TTHC, quá hạn hồ sơ 0 TTHC).

#### ***Nguyên nhân chậm hạn:***

- Lĩnh vực Khiếu nại, tố cáo: 01 đơn tố cáo: có tính chất phức tạp, vụ việc đã xảy ra cách đây hơn 10 năm, tố cáo nhiều cán bộ có người đã chuyển công tác, có người đã nghỉ hưu; hiện trạng khu đất đã có nhiều biến động; việc xác minh gặp khó khăn, phải đưa ra họp nhiều lần và xin ý kiến giải quyết của cấp trên. 02 đơn khiếu nại: có tính chất phức tạp. Việc xác minh gặp khó khăn do ý kiến các bên không đồng nhất, phải đưa ra họp nhiều lần và xin ý kiến giải quyết của cấp trên.

- Lĩnh vực đất đai: Vướng mắc trong công tác cấp GCNQSD đất ban đầu trong việc thực hiện Nghị định 91/2019/NĐ-CP của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực đất đai. Vướng mắc về giải quyết các trường hợp hộ gia đình, cá nhân xin chuyển mục đích sử dụng đất, đã báo cáo ý kiến

UBND tỉnh chỉ đạo theo văn bản số 95/UBND-KTN ngày 10/02/2020 của UBND tỉnh.

Tỷ lệ hồ sơ trả trước hạn và đúng hạn đều đạt trên 99%; tỷ lệ hồ sơ quá hạn giảm dần theo từng năm. Trong đó năm 2018 là 58 hồ sơ TTHC đến năm 2020 là 9 hồ sơ TTHC.

*(Có biểu chi tiết kèm theo tại Phụ lục VII)*

6.6. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính  
Trong Năm 2020, 2019, 2017: không phát sinh phản ánh kiến nghị.

Các hồ sơ giải quyết chậm hẹn đều có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức khi đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố nhận kết quả; trong đó nêu rõ, cụ thể nguyên nhân chậm hẹn.

Trong quý I năm 2018 đã tiếp nhận 01 phản ánh: phản ánh của ông Triệu Tiến Lương (thường trú tại Tập thể Ban Dân tộc, đường Quang Trung, phường Chi Lăng, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn) phản ánh về hành vi chậm trễ trong việc giải quyết TTHC chuyển mục đích sử dụng đất nông nghiệp sang đất ở thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Lạng Sơn. UBND thành phố đã chỉ đạo phòng Tài nguyên Môi trường thành phố tiến hành xác minh, kiểm tra hồ sơ của ông Triệu Tiến Lương và Báo cáo kết quả tại Văn bản số 73/BC-UBND ngày 09/02/2018 Báo cáo kết quả giải quyết hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất của ông Triệu Tiến Lương.

Trong Quý II, Quý III, Quý IV năm 2018 không phát sinh phản ánh kiến nghị.

**7. Hiện đại hóa quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC; triển khai Bộ phận một cửa hiện đại; đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC qua dịch vụ công trực tuyến.**

Nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của công chức trong thực thi công vụ, trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác cải cách thủ tục hành chính để phục vụ người dân và doanh nghiệp; tiết kiệm chi phí, thời gian và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện các TTHC theo quy định; Góp phần tiếp tục đẩy mạnh sự công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan có thẩm quyền trong việc phục vụ tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) thông qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích. UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan môn tuyên truyền, phổ biến nội dung Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử; Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2011 -2020; Kế hoạch số 68/QĐ-UBND ngày 06/4/2012 của UBND thành phố Lạng Sơn phê duyệt chương trình tổng thể CCHC thành phố Lạng Sơn giai đoạn 2011-2020, Đề án cải cách thủ tục hành chính việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến và BCCI thường xuyên tuyên truyền qua các



phương tiện thông tin đại chúng và cổ động trực quan, như báo, đài phát thanh, truyền hình, trang thông tin điện tử, màn hình Led, trang fanpage truyền pano, áp phích).

- Thực hiện Đề án cải cách thủ tục hành chính 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 công mức độ 3,4 và đã ký thỏa thuận hợp tác số 2853/TTHT/BĐLS-UBNDTPLUS 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. Thành phố cũng là đơn vị đầu tiên trên địa bàn tỉnh thực hiện bấm nút khai trương dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Đến nay, UBND thành phố đã cung cấp;

+ Số TTHC thực hiện Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là 199 TTHC(chiếm tỷ lệ 81,2%).

+ Số TTHC thực hiện Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là 86 TTHC(chiếm tỷ lệ 35,1%).

+ Số TTHC thực hiện Dịch vụ Bưu chính công ích: Thường xuyên duy trì việc cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết 204 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố qua dịch vụ bưu chính.

- Cấp phường, xã đã cung cấp 46 DVC TT mức độ 3,4 (chiếm tỷ lệ 49,5%).

Đến thời điểm hiện tại UBND thành phố đã phối hợp với VNPT Lạng Sơn triển khai thành công Hệ thống phần mềm một cửa điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và Bộ phận một cửa 8/8 phường, xã trên địa bàn thành phố. Qua triển khai thực hiện Bộ phận một cửa hiện đại hiện nay 100% hồ sơ tiếp nhận TTHC tại thành phố và UBND các phường, xã thực hiện qua môi trường mạng, quá trình giải quyết TTHC được công khai, minh bạch và thông báo đến số điện thoại đăng ký của các cá nhân tổ chức.

## **8. Kết quả đánh giá, xếp hạng**

*Thống kê kết quả đánh giá, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công nhận, ghi cụ thể điểm chỉ số cải cách TTHC*

- Năm 2018: Xếp hạng 1/11 về chỉ số cải cách hành chính; trong đó điểm chỉ số “Cải cách TTHC”: 87,3/100

- Năm 2019: Xếp hạng 1/11 về chỉ số cải cách hành chính; trong đó điểm chỉ số “Cải cách TTHC”: 84/100

- Dự kiến năm 2020: Tổng điểm 90,61/100 về chỉ số cải cách hành chính; trong đó điểm chỉ số “Cải cách TTHC”: 90,61/100.

## **9. Công tác thi đua-khen thưởng**

Nhằm kịp thời động viên, khích lệ những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, đóng góp thiết thực trong thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính. UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các phường, xã trong quá trình triển khai, thực hiện nhiệm vụ lấy tiêu chí đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC làm căn cứ đánh giá công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và các công chức trực tiếp giải quyết TTHC tại các cơ quan chuyên môn UBND các phường, xã. Trong giai đoạn từ 2017 – 2020 100% công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ và đạt danh hiệu “lao động tiên tiến”. 10/10 đồng chí công chức được tặng giấy khen của Chủ tịch UBND thành phố.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ TRIỂN KHAI, THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC ĐẾN NĂM 2020**

#### **1. Những kết quả tích cực, nổi bật đã đạt được**

- Công tác cải cách 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 triển khai thực hiện Đề án cải cách TTHC 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.

- 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 trong năm 2020, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện các TTHC, hạn chế tập trung nơi đông người để tăng cường phòng chống dịch bệnh Covid-19, 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.

Qua hai năm triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích số lượng hồ sơ đã tăng lên rõ rệt từ 10 hồ sơ năm 2019 lên trên 700 hồ sơ năm 2020.

## **2. Những tồn tại, hạn chế; nguyên nhân và giải pháp khắc phục**

- Một số TTHC thuộc lĩnh vực đất đai còn có hồ sơ chậm hạn do hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất khi tiến hành xác minh thẩm định đã xây nhà trên đất nông nghiệp nên phải chờ xác minh thời điểm xây dựng và xử phạt vi phạm hành chính theo quy định, sau đó cơ quan chuyên môn mới tham mưu UBND thành phố ban hành quyết định chuyển mục đích sử dụng đất; hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất khi tiến hành xác minh thẩm định không có đường vào do đó phải chờ người sử dụng đất bổ sung văn bản thoả thuận đường đi theo đúng quy định; một số công dân chưa thu xếp được thời gian làm việc với phòng chuyên môn theo lịch hẹn. Giải pháp đưa ra: Tăng cường công tác phối hợp với các cá nhân, tổ chức đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Một số hồ sơ trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến chưa được kết thúc đúng hạn mặc dù tiến độ giải quyết hồ sơ trên thực tế đã hoàn thành đúng hạn và trước hạn. Do số lượng hồ sơ phát sinh rất nhiều, biên chế tại các cơ quan chuyên môn ít, công chức phải thực hiện giải quyết công việc song song hai nội dung vừa xử lý hồ sơ và vừa kết thúc trên phần mềm nên một số hồ sơ chưa được kết thúc kịp thời. Giải pháp đưa ra: Tăng cường công tác đôn đốc, đẩy nhanh tiến độ xử lý hồ sơ đưa phương thức thực hiện giải quyết song song hồ sơ vào nề nếp, ổn định.

- Cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát TTHC tại các cơ quan chuyên môn và UBND các phường xã kiêm nhiệm nhiều nội dung công việc. Do đó kết quả công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC chưa cao. Giải pháp đưa ra: Tăng cường công tác phối hợp giữa các bộ phận trực tiếp giải quyết TTHC đề nghiên cứu đưa ra các biện pháp giải quyết TTHC hiện quả nâng cao kết quả công tác rà soát đơn giản hóa TTHC.

## **3. Những bài học kinh nghiệm trong triển khai cải cách TTHC**

Tăng cường công tác phối hợp chặt chẽ từ Trung ương đến địa phương trong công tác triển khai cải cách TTHC đặc biệt là công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cơ quan hành chính có phẩm chất đạo đức, vững về chính trị, giỏi về chuyên môn, có tính chuyên nghiệp, tận tụy phục vụ nhân dân, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, cơ quan, đơn vị là nhân tố quyết định đến sự thành công của công tác cải cách TTHC.

Công tác cải cách TTHC cần phải thực hiện kiên trì, thường xuyên với những mục tiêu và giải pháp cụ thể; Lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm mục tiêu thực hiện công tác cải cách TTHC.

Tăng cường công tác theo dõi, giám sát, kiểm tra công tác cải cách TTHC phải được tiến hành thường xuyên nhằm tạo kết quả chuyển biến thực sự và rõ nét về kỷ luật, kỷ cương hành chính, năng lực quản lý, điều hành và chất lượng dịch vụ công.

## **Phần thứ hai**

### **PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ CẢI CÁCH TTHC ĐẾN NĂM 2025 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO**

#### **1. Công tác công khai, minh bạch quá trình giải quyết TTHC**

Đẩy mạnh công tác công khai, minh bạch bằng các hình thức thiết thực và thích hợp đối với tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết để cá nhân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, tìm hiểu, có cơ sở giám sát việc thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước. Thường xuyên cập nhật đầy đủ các Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh ban hành bằng hình thức truyền thống: bảng niêm yết TTHC; bằng hình thức điện tử: màn hình cảm ứng ta cứu thông tin và Trang thông tin điện tử thành phố.

#### **2. Đối với việc nâng cao chất lượng thực hiện TTHC**

Nhằm bảo đảm cho cá nhân, tổ chức khi đến cơ quan hành chính nhà nước liên hệ giải quyết TTHC được nhanh chóng, thuận tiện bằng các hình thức phù hợp. Tổ chức triển khai thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Tăng cường công tác kiểm tra, chấn chỉnh công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC. Đa dạng các hình thức tuyên truyền cho các cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích. Tích cực triển khai công tác giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường mạng đẩy nhanh tiến độ giải quyết đạt sớm hạn và đúng hạn, hạn chế tối đa hồ sơ giải quyết quá hạn.

Thực hiện nghiêm túc, hiệu quả công tác tiếp nhận và trả kết quả, giải quyết TTHC áp dụng hình thức “4 tại chỗ”.

#### **3. Công tác rà soát, đánh giá TTHC**

Tăng cường công tác phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị dưới sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên trong công tác rà soát, đánh giá TTHC. Lựa chọn các TTHC thực sự không phù hợp với tình hình thực tế thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; TTHC không cần thiết, không phù hợp, không đảm bảo tính hợp pháp, các TTHC còn rườm rà, phức tạp, những TTHC còn mâu thuẫn, chồng chéo, không phân định rõ cơ quan, đơn vị thực hiện, không xác định rõ thời hạn giải quyết gây khó khăn, cản trở cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của tổ chức kinh tế và đời sống của người dân, góp phần cải cách hành chính, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của thành phố.

Rút ngắn tối đa thời gian thực hiện đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các TTHC thuộc thẩm quyền của UBND thành phố và UBND các phường, xã trên địa bàn thành phố.

Tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát nhằm đảm bảo thực hiện đúng tiến độ, đảm bảo chất lượng.

#### **4. Hiện đại hóa quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC**

Tiếp tục triển khai Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại; đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC qua dịch vụ công trực tuyến.

Tăng cường công tác khai thác, sử dụng tối đa tài nguyên do phần mềm một cửa điện tử mang lại. 100% hồ sơ phát sinh sử dụng nhập liệu phần mềm dichvucong.langson.gov.vn.

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

6. 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.

7. Tiếp tục thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố. Duy trì thực hiện các dịch vụ công trực tuyến ở các mức độ 1,2,3,4 theo quy định.

8. 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.

### **Phần thứ ba**

#### **ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

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 trên CSDLQG về TTHC.

2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Lạng Sơn: Đề nghị các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Lạng Sơn quan tâm, chỉ đạo sát sao hơn nữa trong quá trình rà soát, đơn giản hóa TTHC.

Trên đây là nội dung báo cáo Đánh giá tình hình, kết quả triển khai, thực hiện Đề án Cải cách thủ tục hành chính đến năm 2020; định hướng đến năm 2025 và những năm tiếp theo của UBND thành phố, kính gửi UBND tỉnh Lạng Sơn tổng hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh (B/c);
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND Thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn;
- UBND các phường, xã;
- C, PCVP HĐND-UBND Thành phố;
- Cán bộ đầu mối KSTTHC TP;
- Trang thông tin điện tử thành phố ;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nông Bích Diệp**

