

Số: 226/BC-UBND

TP. Lạng Sơn, ngày 18 tháng 3 năm 2024

## BÁO CÁO

### **kết quả thực hiện 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; triển khai Nghị quyết số 131/NQ-CP quý I năm 2024**

Thực hiện Công văn số 1049/VP-TTPVHCC 08/3/2024 của Văn phòng UBND tỉnh Lạng Sơn về thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC và kết quả triển khai Nghị quyết số 131/NQ-CP quý I năm 2024. UBND thành phố Lạng Sơn báo cáo tình hình, 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 TTCH quý I năm 2024 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 02/KH-UBND ngày 05/01/2024 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 2024; Ủy ban nhân dân thành phố Lạng Sơn ban hành Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 08/01/2024 về hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 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 Lãnh đạo 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: 257 TTHC, trong đó:

- + Số lượng TTHC đưa ra thực hiện theo cơ chế một cửa: 227
- + 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: 56 TTHC, dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 134 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 227/257 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 257/257 TTHC.

- Tổng số TTHC tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã là 109/120 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 120/120 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 47/KH-UBND ngày 28/02/2024 của UBND tỉnh Lạng Sơn về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh

Lạng Sơn. Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch số 93/KH-UBND ngày 29/02/2024 thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố năm 2024.

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

- Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch năm 2024: 14 TTHC, trong đó có 07 TTHC cấp huyện, 08 TTHC cấp xã<sup>1</sup>.

Trên cơ sở nội dung kế hoạch, UBND thành phố thực hiện hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC năm 2023 cơ bản đảm bảo lộ trình kế hoạch đề ra.

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

- Tổng số TTHC thực hiện cắt giảm theo Kế hoạch năm 2024: 15 TTHC, trong đó có 07 TTHC cấp huyện, 07 TTHC cấp xã<sup>2</sup>.

Trên cơ sở nội dung kế hoạch, UBND thành phố thực hiện hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện công tác rà soát, cắt giảm thời hạn giải quyết TTHC cơ bản đảm bảo lộ trình kế hoạch đề ra.

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

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó:
  - + Số tiếp nhận mới trong kỳ: 01, số từ kỳ trước chuyển qua: 00;
  - + Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 01, về hành vi hành chính: 00.
  - Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 01; trong đó số đã được đăng tải công khai: 01
  - Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 00

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

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

*Các đơn vị cấp huyện:* Tiếp nhận 1.467 hồ sơ TTHC (trực tuyến: 1.210; Trực tiếp, dịch vụ bưu chính: 195; Số từ kỳ trước chuyển qua: 62), đã giải quyết 1.404 hồ sơ TTHC (trả trước hạn 362 đúng hạn 1.042 hồ sơ TTHC, trả quá hạn 00 hồ sơ TTHC); đang giải quyết 63 hồ sơ TTHC (chưa đến hạn 63 hồ sơ TTHC, quá hạn hồ sơ 0 TTHC).

*Các đơn vị cấp xã:* Tiếp nhận 4.467 hồ sơ TTHC (trực tuyến: 2.839; Trực tiếp, dịch vụ bưu chính: 1.613; Số từ kỳ trước chuyển qua: 15), đã giải quyết 4.442 hồ sơ TTHC (trả trước hạn 376; đúng hạn 3.699 hồ sơ TTHC, trả quá hạn 07 hồ sơ TTHC); đang giải quyết 25 hồ sơ TTHC (chưa đến hạn 25 hồ sơ TTHC, quá hạn hồ sơ 00 TTHC).

<sup>1</sup> Phụ lục 2 Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 28/02/2024 của UBND tỉnh Lạng Sơn.

<sup>2</sup> Phụ lục 1 Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 28/02/2024 của UBND tỉnh Lạng Sơn.

*(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. UBND thành phố thành phố đã chủ động lựa chọn và đưa ra thực hiện “4 tại chỗ” đối với các TTHC đơn giản, thời gian giải quyết ngắn tính trung bình đạt 128 TTHC đạt 49,8%.

### **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:**

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 6/12/2021 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. UBND thành phố đã 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 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; Các Quyết định 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 đảm bảo theo quy định.

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 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.

### **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 và Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 6/12/2021 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; 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.

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. 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.

5.3. Tiến độ, kết quả số hoá hồ sơ, giấy tờ giải quyết TTHC theo Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 15/7/2021 của UBND tỉnh về việc triển khai, thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

Từ ngày 01/01/2024 – 14/3/2024 tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của thành phố đã số hoá lên Kho dữ liệu của tỉnh là 1677 hồ sơ.

## **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 08/01/2024 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 2024; UBND thành phố ban hành Kế hoạch số 62/KH-UBND ngày 02/02/2024 về việc kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 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 2024.

## **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**.

## **11. Nội dung khác**

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

UBND thành phố đã giao Văn phòng HĐND-UBND thành phố tham mưu tổ chức 01 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. Thời gian thực hiện trong Quý III năm 2023.

### **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. 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**

- 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 một số doanh nghiệp và người dân vẫn giữ thói quen nộp hồ sơ trực tiếp.

- Một số đơn vị thực hiện chế độ báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ còn lúng túng, đặc biệt tại cấp xã.

## **2.2. Nguyên nhân**

- 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 đa 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...).

- Việc thực hiện thông tin báo cáo Chính phủ tại cấp xã còn nhiều khó khăn do trình độ, năng lực của cán bộ hạn chế, hạ tầng kỹ thuật nhiều nơi chưa thực sự bảo đảm để vận hành Hệ thống thông suốt.

## **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.** 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.

**5.** 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.

**6.** 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.

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

## **V. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT:**

Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh Hướng dẫn thống nhất cách lấy số liệu thống kê kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn toàn tỉnh (*hiện tại*

*đang lấy số liệu theo Hệ thống thông tin Báo cáo Chính Phủ tuy nhiên chưa khớp với số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh).*

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 và kết quả triển khai Nghị quyết số 131/NQ-CP quý I năm 2024 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;
- UBND các phường, xã;
- C, PCVP, CV;
- Trang TTĐT TP ;
- Lưu: VT .

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Hồng Vân**