

CHỈ THỊ

Về tăng cường khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

Triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Chính phủ (Nghị định 61); Quyết định số 2855/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Nghị định 61 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Quyết định 2855); đến nay, cùng với sự nỗ lực của các cấp, các ngành, Quảng Nam đã đưa vào vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công tỉnh tại địa chỉ <http://dichvucong.quangnam.gov.vn>; đồng thời, cơ bản hoàn thành các nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao về công bố, đăng tải công khai dữ liệu thủ tục hành chính; xử lý phản ánh, kiến nghị; liên thông, tích hợp dữ liệu; xử lý hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Tuy nhiên, việc khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tại các Sở, ban, ngành và địa phương vẫn còn hạn chế. Tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ, quá thời hạn quy định, đặc biệt là trên lĩnh vực đất đai ở tuyến huyện chưa được khắc phục. Chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, địa phương trên một số lĩnh vực chưa đảm bảo, còn hình thức. Nhiều hồ sơ thủ tục hành chính liên thông giữa cơ quan chuyên môn cấp tỉnh với các cơ quan ngành dọc, liên thông thủ tục hành chính giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính bị gián đoạn, không bảo đảm được thời gian giải quyết. Việc tiếp nhận thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh đạt hiệu quả thấp, số lượng hồ sơ thực hiện dịch vụ công mức độ 3, mức 4 còn chưa đạt Kế hoạch đề ra và chưa được người dân quan tâm, sử dụng. Nhiệm vụ triển khai vận hành Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia vẫn còn khá lúng túng và bị động. Việc thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Quảng Nam tại Quyết định số 143/QĐ-UBND ngày 16/01/2019 của UBND tỉnh vẫn còn chậm. Đáng chú ý, đến nay vẫn còn nhiều đơn vị, địa phương và gần 50% UBND cấp xã vẫn chưa sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử tập trung của tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin, trạng thái hồ sơ thủ tục, liên thông dữ liệu theo quy định.

Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế nêu trên là do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực sự quan tâm đúng mức và nghiêm túc thực hiện Nghị định 61, Quyết định 2855 cũng như các nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; thiếu kiên quyết trong công tác chỉ đạo, đôn đốc kiểm tra đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp vận hành, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; chưa chủ động trong công tác tuyên truyền, vận động và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính mức độ 3, mức độ 4. Việc rà soát, chọn lọc, xây dựng các dịch vụ công thời gian qua chưa chặt chẽ, trách nhiệm phối hợp thực hiện giữa các Sở, ban, ngành với đơn vị xây dựng dịch vụ công, đơn vị được giao quản lý vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh chưa tốt. Việc tham mưu công bố thủ tục hành chính, phê duyệt quy trình nội bộ còn chậm, niêm yết tại nơi giải quyết, công khai đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn chưa đầy đủ; chưa có sự kết nối, liên thông, tích hợp chia sẻ thông tin, dữ liệu với nhau giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh; trình độ, kiến thức của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa của một số đơn vị, địa phương chưa đáp ứng được yêu cầu vận hành, khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các hệ thống thông tin.

Để đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, tăng cường hiệu quả khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, thủ tục theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; UBND tỉnh yêu cầu:

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn

Trực tiếp chỉ đạo việc tổ chức thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ xây dựng Chính quyền điện tử; đồng thời, tập trung hoàn thành và thực hiện tốt các nhiệm vụ chủ yếu sau đây:

a) Đưa vào sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử tập trung của tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật trạng thái hồ sơ thủ tục và liên thông dữ liệu đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi tình hình thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

b) Các đơn vị, địa phương chưa kiện toàn Bộ phận Một cửa khẩn trương tổ chức lại Bộ phận này theo đúng tinh thần Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61 (Thông tư số 01).

c) Chân chính việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình, hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính, khắc phục tình trạng thiếu

công khai, minh bạch thông tin về thủ tục hành chính. Nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính; khắc phục ngay tình trạng quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi để xảy ra tình trạng chậm, trễ hẹn trong giải quyết thủ tục hành chính.

d) Tiến hành chuyển đổi hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử tại Bộ phận Một cửa các cấp; đồng thời, chuẩn hóa, sơ đồ hóa hệ thống quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính liên thông, cải tiến để áp dụng thống nhất trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

e) Tổ chức triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại các Điều 12, 13, 14, 15, Thông tư số 01; kịp thời động viên, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức có thành tích xuất sắc trong giải quyết thủ tục hành chính và xử lý nghiêm, kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm.

f) Chủ trì cải tiến quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo Danh mục đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt; việc xây dựng dịch vụ công trực tuyến phải lấy người sử dụng làm trung tâm, bảo đảm tính thân thiện, đơn giản, dễ sử dụng. Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương

a) Hoàn thiện Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, thuận tiện, đơn giản dễ sử dụng cho cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; đáp ứng 100% các tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật được quy định tại Điều 5, 6, 7, 8, Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông; đồng thời, khai thác, sử dụng được trên các thiết bị di động thông minh.

b) Tham mưu quy chế xây dựng, quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng theo quy định tại Nghị định 61, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và phù hợp với Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

c) Tổ chức tập huấn, hướng dẫn lại việc sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử tập trung của tỉnh, sử dụng dịch vụ công, chuyển đổi hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử tại Bộ phận Một cửa các cấp cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh bằng các hình thức phù hợp, tăng cường công tác ứng dụng công nghệ thông tin, tập huấn trực tuyến.

d) Đẩy nhanh việc tích hợp các dịch vụ công trực tuyến theo Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Danh

mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, tiến hành tích hợp các dịch vụ công này trên Cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo lộ trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

e) Định kỳ hằng tháng, báo cáo cụ thể việc sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; tham mưu UBND tỉnh giải pháp đề nâng cao tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến, giao chỉ tiêu cụ thể cho từng lĩnh vực, từng địa phương để triển khai thực hiện đạt kết quả.

3. Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh

Chủ động, phối hợp chặt chẽ với các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử thực hiện liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; đồng thời, thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp theo Danh mục thủ tục hành chính được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

4. Giao Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn thực hiện lưu trữ điện tử trong Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định.

b) Đề xuất chế độ, chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng ứng xử, giao tiếp, làm chủ các ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính và tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Gắn trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, sử dụng Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh với đánh giá thi đua, khen thưởng hằng năm của tập thể, cá nhân.

5. Giao Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các Sở, ban, ngành đề rà soát, chuẩn hóa các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính đảm bảo đồng bộ thông tin, dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin của các cơ quan, đơn vị.

b) Tổng hợp, theo dõi, giám sát, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh và việc thực hiện Chỉ thị này, hằng tháng báo cáo kết quả để UBND tỉnh theo dõi, chỉ đạo.

6. Thủ trưởng các cơ quan, địa phương chỉ đạo đăng tải đầy đủ nội dung Chỉ thị này lên Trang thông tin điện tử của đơn vị, địa phương mình; các cơ

quan báo chí, phát thanh - truyền hình trên địa bàn tỉnh tăng cường tuyên truyền để mọi cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp biết, triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Thành viên Ban Chỉ đạo CCHC và Tổ giúp việc;
- Các Sở, Ban, ngành, hội, đoàn thể thuộc tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- CPVP, các Phòng, Ban thuộc VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (Thảo).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Văn Tân