

Số: 3530/UBND-NC  
V/v nâng cao hiệu quả hoạt động của  
Trung tâm hành chính công tỉnh và  
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở  
cấp huyện, cấp xã

*Bắc Giang, ngày 13 tháng 10 năm 2017*

Kính gửi:

- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- Công an tỉnh, Cục Thuế tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố.

Sau 01 năm hoạt động, Trung tâm hành chính công tỉnh Bắc Giang đã đạt được những kết quả tích cực trong việc tiếp nhận, giám sát và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Người dân, doanh nghiệp không phải đến các sở như trước đây, mà chỉ đến một nơi là Trung tâm hành chính công để làm thủ tục hành chính và nhận kết quả theo quy định. Người dân, doanh nghiệp đến Trung tâm hành chính công đều hài lòng bởi: Được tôn trọng, được đón tiếp và được phục vụ; mọi quy trình, thủ tục đều được công khai, minh bạch; cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, thuận tiện; đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả đã thể hiện tính chuyên nghiệp và trách nhiệm hơn; công tác phối hợp giữa các sở, ngành trong việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện hiệu quả hơn; vai trò trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính được nâng lên; bộ máy hoạt động của Trung tâm đã thực hiện tốt công tác giám sát, theo dõi, tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính; các chế độ, chính sách cho công chức đã được quan tâm hơn trước; tình trạng gây phiền hà, nhũng nhiễu đã cơ bản được khắc phục. Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động của Trung tâm Hành chính công còn bộc lộ một số hạn chế như: Việc giải quyết TTHC của một số sở, ngành ở một số lĩnh vực còn hạn chế, vẫn còn hồ sơ giải quyết quá hạn, công dân và tổ chức phải đi lại nhiều lần; có trường hợp hồ sơ đủ thành phần theo quy định nhưng công chức một cửa chưa tiếp nhận; các sở, ngành chưa có văn bản xin lỗi công dân, doanh nghiệp đối với trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn. Một số sở, ngành chưa đưa 100% số TTHC ra giải quyết tại Trung tâm hành chính công; một số TTHC còn rườm rà, quy trình và thành phần hồ sơ phức tạp, thời gian giải quyết kéo dài. Việc ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn chế, chưa kịp thời cập nhật những TTHC mới ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung lên phần mềm một cửa điện tử; chưa kết nối được liên thông phần mềm từ cấp xã đến cấp huyện, cấp tỉnh và liên thông giữa các sở, ngành. Người dân và doanh nghiệp chưa quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 ...

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Hành chính công

và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trong thời gian tới, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND huyện, thành phố thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị về công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi về vật chất và tinh thần cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã hoàn thành tốt nhiệm vụ; chịu trách nhiệm về công tác cải cách hành chính thuộc thẩm quyền.

2. Từ ngày 01/01/2018, 100% TTHC thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm hành chính công.

3. Từ ngày 01/10/2017, tất cả các TTHC liên thông giữa các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thành phố với Văn phòng UBND tỉnh hoặc TTHC liên thông giữa các sở, ngành cấp tỉnh, thực hiện chuyển hồ sơ qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ngành cấp tỉnh đặt tại Trung tâm hành chính công.

4. Yêu cầu Giám đốc Công an tỉnh chỉ đạo Công an các huyện, thành phố tiếp tục thực hiện TTHC về cấp chứng minh nhân dân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện như hiện nay. Các cơ quan ngành dọc Trung ương thường xuyên rà soát, đưa thêm TTHC ra tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

#### 5. Sở Nội vụ

- Đảm bảo các điều kiện cho Trung tâm hành chính công hoạt động có hiệu quả.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan tại Trung tâm hành chính công; hàng tháng, báo cáo kết quả giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước tại Trung tâm hành chính công bằng phần mềm một cửa điện tử.

#### 6. Sở Thông tin và Truyền thông

- Tiếp tục duy trì hoạt động ổn định 02 Trung tâm tích hợp dữ liệu hiện có. Cho phép triển khai đầu tư, mua sắm trang thiết bị trong Dự án đầu tư Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh Bắc Giang đã được phê duyệt theo quy định (*Lưu ý: Rà soát những hạng mục cần thiết, quan trọng, cấp bách để thực hiện theo thứ tự ưu tiên, phù hợp với nguồn vốn được cấp, tránh lãng phí; tập trung đầu tư những hạng mục phục vụ hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; các đơn vị sự nghiệp sẽ thực hiện theo phương thức thuê dịch vụ*). Song song với việc đầu tư, mua sắm, yêu cầu Sở xây dựng cơ chế quản lý, vận hành Trung tâm, trình phê duyệt theo quy định.

- Yêu cầu sở đề xuất phương án tổng thể (*kỹ thuật, tài chính...*) nâng cấp hoặc xây dựng mới 01 phần mềm dùng chung duy nhất cho một lĩnh vực (*một cửa điện tử, một cửa liên thông: cổng dịch công trực tuyến; quản lý văn bản...*) áp dụng tại

các sở, ngành và liên thông đến cấp huyện, cấp xã. Kết quả báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trong tháng 10/2017.

- Tăng cường công tác đào tạo tập huấn chuyên môn nghiệp vụ về ứng dụng công nghệ thông tin (*theo phương pháp cầm tay, chỉ việc*) cho đội ngũ cán bộ thông tin của các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

7. Sở Kế hoạch và Đầu tư khẩn trương liên thông phần mềm một cửa điện tử trong giải quyết TTHC với Văn phòng UBND tỉnh.

8. Sở Tài chính bố trí kinh phí để sửa chữa Trung tâm hành chính công vào cuối năm 2017, đầu năm 2018.

9. Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND huyện, thành phố thực hiện nghiêm việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chỉ đạo công chức thường trực tại Trung tâm hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã tiếp nhận khi hồ sơ đầy đủ thành phần theo quy định. Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ đầy đủ, chính xác, đảm bảo không quá một lần. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC. Thực hiện xin lỗi bằng văn bản đối với những hồ sơ TTHC giải quyết quá thời hạn thuộc thẩm quyền theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

**Nơi nhận:** 

- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Lưu: VT, NC;

**Bản điện tử:**

- CT, PCT TTUBND tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- CVP, PVPNC, TKCT, TH.

**TL. CHỦ TỊCH  
CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Nguyễn Đức Đăng**