

Số: /BC-TTPVHCC

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO
Tình hình thực hiện nhiệm vụ năm 2023
và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2024

Kính gửi: Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm) báo cáo kết quả hoạt động của Trung tâm trong năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến 25/12/2023), cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

1. Công tác thông tin tuyên truyền, công khai, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính

- Tiến hành cập nhật, công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh danh mục các quyết định của UBND tỉnh về công bố thủ tục hành chính, địa chỉ: <https://dichvucong.binhdinh.gov.vn/dichvucong/vanbanphapluat>

- Niêm yết công khai danh mục các thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, địa chỉ: <https://dichvucong.binhdinh.gov.vn/dichvucong/bothutuc>

- Căn cứ Quyết định số 57/2023/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành “Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của các quyết định liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh”; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh ban hành Văn bản số 07/TB-TTPVHCC ngày 10/10/2023 về việc thông báo thời gian làm việc và thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Cử 03 nhân viên Trung tâm hướng dẫn người dân tạo lập tài khoản thực hiện các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến, việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các thủ tục hành chính liên quan.

2. Công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

- Thường xuyên đôn đốc các sở, ban liên quan tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ và giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy định. Trong năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến 25/12/2023), Trung tâm tiếp nhận xử lý **99.364** hồ sơ (trong đó tiếp nhận mới **96.047** hồ sơ, hồ sơ kỳ trước chuyển sang **3.317** hồ sơ); đã giải quyết **95.207** hồ sơ,

trong đó giải quyết đúng hạn **95.161** hồ sơ chiếm 99,95%; hồ sơ trễ hạn 46 hồ sơ, chiếm 0,05%; đang giải quyết **4.157** hồ sơ, trong đó đang giải quyết trong hạn 4.157 hồ sơ (*Chi tiết Phụ lục I*).

- Kiểm soát các hồ sơ được các sở, ban trả lại dân; qua kiểm tra, các hồ sơ trả lại đều được các sở, ban nêu cụ thể lý do trả trong văn bản.

- Rà soát, đôn đốc các sở, ban, đơn vị liên quan kiểm tra rà soát xử lý các hồ sơ còn tồn đọng (hồ sơ đang tạm dừng) trên Hệ thống phần mềm một cửa của tỉnh.

- Nhằm đẩy mạnh sử dụng giấy tờ, kết quả điện tử trong Kho dữ liệu của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và mang lại sự thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện các thủ tục hành chính, Trung tâm đã tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Văn bản số 600/VPUBND-TTPVHCC ngày 08/09/2023 để đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

- Tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Văn bản 701/VPUBND-TTPVHCC ngày 16/10/2023 để hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện việc cấp bù kết quả bản điện tử đối với những hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết xong nhưng chưa trả kết quả bản điện tử và gắn mã theo quy định.

3. Công tác tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, kiến nghị của công dân

Trong năm 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến 25/12/2023), Công dịch vụ công của tỉnh đã tiếp nhận 227 câu hỏi của tổ chức công dân, Trung tâm đã phối hợp các đơn vị liên quan trả lời, đăng tải kịp thời 188 câu trả lời; hủy 19 câu hỏi (câu hỏi rác, mang tính chất quảng cáo). Đối với các câu hỏi chưa được trả lời, Trung tâm tiếp tục phối hợp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan khẩn trương trả lời theo quy định.

Bên cạnh đó, qua email công vụ, Trung tâm nhận được hơn 110 email của công dân; ngoài ra, Trung tâm nhận được hơn 1.200 cuộc gọi điện thoại của công dân. Sau khi tiếp nhận, Trung tâm đã hướng dẫn cụ thể, tận tình chu đáo cho người dân.

4. Công tác thu phí, lệ phí trực tiếp tại Trung tâm

- Công tác thu phí, lệ phí trực tiếp tại Trung tâm:

Công tác thu phí, lệ phí trực tiếp tại Trung tâm được thực hiện công khai, minh bạch, an toàn. Trong năm 2023 (từ 01/01/2023 đến 25/12/2023), tại Trung tâm có **33.351** giao dịch có phát sinh phí với số tiền trên **14,2** tỷ đồng.

- Công tác thu phí, lệ phí trực tuyến tại Trung tâm:

Trong năm 2023 (từ 01/01/2023 đến 25/12/2023), tại Trung tâm có **26.133** giao dịch với số tiền trên **10,9** tỷ đồng.

(Chi tiết Phụ lục II)

- Trung tâm tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Văn bản số 657/TB-VPUBND ngày 03/10/2023 về việc công khai chính sách phí

của các Ngân hàng, trung gian thanh toán khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thủ tục hành chính qua nền tảng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia để các tổ chức, công dân biết lựa chọn thực hiện.

5. Về thực hiện một số chỉ tiêu liên quan dịch vụ công trực tuyến

STT	Chỉ tiêu	Kế hoạch UBND tỉnh đề ra	Kết quả đạt được
1	Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến	50%	66,2
2	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến	35%	46,4
3	Tỷ lệ xác thực định danh điện tử ¹	100%	94,3
4	Tỷ lệ số hóa hồ sơ	70%	85,4
5	Tỷ lệ trả kết quả bản điện tử	100%	95,6

(Kết quả chi tiết tại Phụ lục I)

6. Công tác phối hợp quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

- Đơn đốc VNPT Bình Định thực hiện một số nội dung chưa hoàn thành, một số tính năng chưa đáp ứng yêu cầu của Hệ thống một cửa điện tử tỉnh theo đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh; thực hiện việc tích hợp, kết nối, chia sẻ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, định danh và xác thực điện tử với Hệ thống một cửa điện tử tỉnh; số hóa hồ sơ, kết nối, tích hợp, chia sẻ kết quả giải quyết thủ tục hành chính, danh mục giấy tờ, hồ sơ thủ tục hành chính; bổ sung các tiện ích đảm bảo thân thiện với người dùng².

- Trung tâm tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Văn bản số 686/VPUBND-TTPVHCC ngày 11/10/2023 về việc phân quyền quản trị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cho các cơ quan, đơn vị, địa phương và đã hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng tại

¹ Khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (bắt đầu thực hiện kể từ ngày 20/02/2023).

² Văn bản số 164/VPUBND-TTPVHCC ngày 31/03/2023 về việc triển khai kết nối, tích hợp tính năng ký số từ xa trên Cổng dịch vụ công của tỉnh với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng; Văn bản số 424/VPUBND-TTPVHCC ngày 04/07/2023 về việc đơn đốc hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đáp ứng Bộ tiêu chí tạm thời đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính năm 2023; Văn bản số 535/VPUBND-TTPVHCC ngày 15/08/2023 về việc đơn đốc tích hợp dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các Cơ sở dữ liệu khác tại các biểu mẫu điện tử tương tác của các dịch vụ công trực tuyến; Văn bản số 557/VPUBND-TTPVHCC ngày 22/08/2023 về việc điều chỉnh các mẫu hộ tịch điện tử tương tác tích hợp trên Cổng Dịch vụ công tỉnh; Văn bản số 726/VPUBND-TTPVHCC ngày 26/10/2023 về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ gửi tin nhắn qua SMS trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; Văn bản số 732/VPUBND-TTPVHCC ngày 30/10/2023 về việc đơn đốc hoàn thiện Trợ lý ảo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; Văn bản số 737/VPUBND-TTPVHCC ngày 31/10/2023 về việc khắc phục một số lỗi thường xuyên xảy ra trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; Văn bản số 287/VPUBND-TTPVHCC ngày 18/05/2023 về việc khắc phục lỗi đồng bộ dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Văn bản số 736/VPUBND-TTPVHCC ngày 31/10/2023.

- Nhằm đảm bảo an toàn an ninh thông tin, dữ liệu thông tin cá nhân của công dân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm đã tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Văn bản số 581/VPUBND-TTPVHCC ngày 31/08/2023 đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

- Cấp mới, hủy tài khoản công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo như đề nghị của các đơn vị.

7. Công tác phối hợp quản lý công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm

- Trung tâm đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị quản lý tốt công chức, viên chức, nhân viên Ngân hàng BIDV, nhân viên Bưu điện tỉnh đến làm việc tại Trung tâm. Nhìn chung, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm đều chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc, nội quy quy chế hoạt động cơ quan; có tinh thần trách nhiệm trong công tác, quan tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính; thực hiện đúng quy định về văn hóa, văn minh công sở, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử với người dân và doanh nghiệp; các tổ chức, công dân khi đến giao dịch đều được tiếp đón, hướng dẫn tận tình, chu đáo, thân thiện.

- Trung tâm đã tham mưu Chánh Văn phòng UBND tỉnh xem xét phê duyệt Điều chỉnh nhân sự các sở, ban làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;

- Kịp thời hỗ trợ, hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi để công chức, viên chức được các sở, ban, nhân viên Bưu điện tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm tiếp nhận, trả hồ sơ đảm bảo theo quy định.

8. Một số nhiệm vụ khác

- Phối hợp với Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, thường xuyên theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Kết quả đến ngày 25/12/2023, tỉnh Bình Định đạt 90,18 điểm (xuất sắc), xếp thứ nhất toàn quốc.

- Để đảm bảo việc chuyển giao cho doanh nghiệp Bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được thuận lợi, đảm bảo thông suốt và hoạt động ổn định của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm đã tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức cuộc họp với các sở, ban liên quan để giải quyết vấn đề trên (cuộc họp tổ chức vào ngày 29/8/2023) và ban hành Văn bản số 576/VPUBND-TTPVHCC ngày 30/08/2023 đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp chuyển giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục

vụ hành chính công tỉnh cho Bưu điện tỉnh; Thông báo số 583/TB-VPUBND ngày 31/08/2023 về việc nhân viên Bưu điện tỉnh đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Trung tâm tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh ban hành Văn bản số 650/VPUBND-TTPVHCC ngày 29/09/2023 đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố rà soát, triển khai bộ nhận diện thương hiệu đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã thuộc phạm vi quản lý theo quy định tại Công văn số 2319/VPCPKSTT ngày 14/4/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu.

- Nhằm tiếp tục tuyên truyền, nâng cao hiệu quả thực hiện tại Quyết định số 5299/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 (sau đây gọi tắt là Đề án 5299) trên địa bàn tỉnh, Trung tâm đã tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Văn bản số 512/VPUBND-TTPVHCC ngày 08/8/2023 về việc cung cấp một số tài liệu tuyên truyền liên quan để Ban Thường vụ Tỉnh đoàn thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền. Đồng thời, Trung tâm hỗ trợ, hướng dẫn các đoàn viên thanh niên được các đơn vị cử đến Trung tâm thực hiện tốt việc hỗ trợ hướng dẫn người dân tạo tài khoản, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trực tuyến. Bên cạnh đó, vào ngày 12/10/2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã tổ chức cuộc họp với Đoàn trường Đại học Quy Nhơn, Đoàn trường Cao Đẳng Kỹ Thuật Công Nghệ Quy Nhơn để đánh giá kết quả phối hợp giữa các đơn vị trong việc triển khai Đề án 5299 tại Trung tâm.

- Thực hiện Quyết định số 94/QĐ-VPUBND ngày 06 tháng 7 năm 2023 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai hoạt động kiểm tra chuyên đề một số nội dung chuyên môn thuộc công tác Văn phòng năm 2023; Trung tâm đã tham mưu Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh triển khai kiểm tra và ban hành thông báo kết quả kiểm tra tại Ủy ban nhân dân xã Phước Thuận, xã Phước Hòa thuộc huyện Tuy Phước (Thông báo số 774/TB-VPUBND ngày 13/11/2023); tại Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Thuận, thị trấn Vĩnh Thạnh thuộc huyện Vĩnh Thạnh (Thông báo số 775/TB-VPUBND ngày 13/11/2023).

- Thực hiện kế hoạch số 107/KH-UBND ngày 08/06/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải thiện, nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh; Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Bình Định năm 2023 về khắc phục các chỉ số, Trung tâm đã tham mưu lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tỉnh tổ chức họp bàn đưa thủ tục hành chính của các cơ quan Trung ương theo ngành dọc và của Ủy ban nhân dân thành phố Quy Nhơn vào tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (cuộc họp được tổ chức vào ngày 15/11/2023).

- Viettel Bình Định cử cán bộ hỗ trợ tạo chữ ký số từ xa Mysign cho công dân góp phần nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến. Lũy kế, từ 15/8/2023 đến nay đã hỗ trợ tạo hơn 359 chữ ký số Mysign.

- Nhằm đảm bảo yêu cầu bảo vệ an toàn hệ thống thiết bị phục vụ tốt cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính

công tinh có Văn bản số 15/TTPVHCC ngày 09/10/2023 đề nghị Bưu điện tỉnh kiểm tra bảo dưỡng hệ thống các trang thiết bị.

- Thực hiện tốt việc quản lý trụ sở, trang thiết bị, hệ thống mạng và cảnh quan của đơn vị, đáp ứng tốt mọi hoạt động của Trung tâm và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện tốt công tác phòng chống dịch Covid-19 tại Trung tâm theo chỉ đạo của cấp trên.

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2024

1. Phối hợp với Bưu điện tỉnh thực hiện quản lý tốt nhân viên bưu điện được cử đến làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát hiện những vấn đề còn hạn chế để phối hợp, hướng dẫn xử lý phù hợp. Kịp thời hỗ trợ, hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên Bưu điện tỉnh tiếp nhận, trả hồ sơ đảm bảo theo quy định.

2. Thường xuyên kiểm soát các chỉ số về dịch vụ công trực tuyến để phối hợp, yêu cầu Bưu điện tỉnh thực hiện cho đảm bảo theo hợp đồng.

3. Thường xuyên phối hợp với Bưu điện tỉnh và các sở, ban liên quan để nắm bắt tình hình, phối hợp giải quyết tốt công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm.

4. Kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính của các sở, ban liên quan; kịp thời xem xét, đề xuất xử lý các hồ sơ thực hiện chưa đúng các quy định, nhất là các hồ sơ trả lại dân; đôn đốc các sở, ban, đơn vị liên quan kiểm tra rà soát xử lý dứt điểm các hồ sơ còn tồn đọng (hồ sơ đang tạm dừng) trên Hệ thống phần mềm một cửa của tỉnh.

5. Hỗ trợ, hướng dẫn các đoàn viên thanh niên được các đơn vị cử đến Trung tâm thực hiện việc hỗ trợ hướng dẫn người dân tạo tài khoản, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trực tuyến.

6. Tiếp tục thông tin, tuyên truyền các quy định trong thực hiện thủ tục hành chính, các tiện ích trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh thông qua các hướng dẫn trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và Zalo, Facebook của Trung tâm.

7. Tiếp tục phối hợp, đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện tăng cường hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến; thực hiện thanh toán phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính bằng hình thức trực tuyến; đẩy mạnh công tác số hóa hồ sơ; khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đảm bảo các chỉ tiêu được UBND tỉnh đề ra.

8. Yêu cầu VNPT Bình Định tỉnh khẩn trương hoàn thành những nhiệm vụ đã được Văn phòng UBND tỉnh giao, nhất là việc hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đáp ứng đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền; khẩn trương hoàn thiện việc xây dựng Kho dữ liệu công dân, tổ chức để thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ kết quả TTHC. Khắc phục các lỗi phát sinh trong việc tích hợp, kết nối liên thông dữ liệu giữa “Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh” với các Hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành đảm bảo cho việc đồng bộ dữ liệu được an toàn, chính xác, thông suốt.

9. Tiếp tục phối hợp với VNPT và Phòng Kiểm soát TTTC rà soát việc đồng bộ hồ sơ thủ tục hành chính từ Hệ thống Một cửa điện tử tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo khớp đúng.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI CÁC SỞ, BAN

1. Phân công công chức kiểm soát thủ tục hành chính của đơn vị thường xuyên đăng nhập, theo dõi các chỉ số của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời có giải pháp chỉ đạo nâng cao các chỉ số³. Định kỳ hàng tháng công khai, phân tích các chỉ số của cơ quan, đơn vị, địa phương mình để có giải pháp khắc phục.

2. Tham mưu thực hiện việc công bố, công khai thủ tục hành chính theo đúng quy định; rà soát, phân tích các hồ sơ quá hạn trên Hệ thống giám sát bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp để có giải pháp đề xuất điều chỉnh quy trình nội bộ, quy trình điện tử cho phù hợp, hạn chế tình trạng hồ sơ đúng hạn ở Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh nhưng trễ hạn ở Hệ thống giám sát bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp.

3. Tăng cường tuyên truyền về các dịch vụ công thiết yếu, cách thức đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, cách thức khai thác cơ sở dữ liệu dân cư, sử dụng giấy tờ đã được chứng thực điện tử để nộp hồ sơ trực tuyến trên Trang thông tin điện tử và các hình thức phù hợp, hiệu quả.

4. Chỉ đạo các phòng, đơn vị, công chức, viên chức liên quan thuộc đơn vị triển khai thực hiện các đề xuất, kiến nghị được Văn phòng UBND tỉnh nêu tại Văn bản số 398/VPUBND-TTPVHCC ngày 26/6/2023 về việc công khai kết quả thực hiện một số chỉ tiêu liên quan dịch vụ công trực tuyến.

5. Kịp thời trao đổi, phản ánh các khó khăn vướng mắc và đề xuất các giải pháp với Văn phòng UBND tỉnh để nâng cao số điểm của từng chỉ số.

Trên đây là kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024. Kính báo cáo Chánh Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- CVP UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban thuộc tỉnh (phối hợp thực hiện);
- Chi bộ TTPVHCC (b/c);
- LĐ Trung tâm;
- Phòng KSTTTC;
- Trung tâm TH-CB;
- CC, VC của Trung tâm;
- Lưu: VT, H.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đặng Trung Du

³ Theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại văn bản số 548/VPUBND-TTPVHCC ngày 09/10/2022 về việc khai thác, sử dụng Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Phụ lục I

Kết quả tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh
(Kèm theo Báo cáo số: /BC-TTPVHCC ngày / /2023 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

STT	Tên cơ quan	Hồ sơ tiếp nhận				Kết quả giải quyết						Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến (%)	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (%)	Tỷ lệ hồ sơ khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (%)	Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ (%)	Tỷ lệ hồ sơ có trả kết quả bản điện tử (%)
		Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Trong đó			Hồ sơ đã giải quyết			Hồ sơ đang giải quyết							
			Kỳ này	Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	Kỳ trước chuyên sang	Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trong đó	Quá hạn					
						Trước hạn và đúng hạn	Trễ hạn									
1	2	3=4+6	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13=5/4	14	15	16	17
1	BQL Khu kinh tế tỉnh	458	442	197	16	448	447	1	10	10	0	44,6	56,6	100	89,4	98,9
2	Sở Công Thương	30.816	30.009	29.754	807	29.899	29.894	5	917	917	0	99,2	40,1	90,4	99,7	99,8
3	Sở Du lịch	250	250	246	0	248	248	0	2	2	0	98,4	85,8	100	98,4	100
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	2.044	2.000	1.965	44	1.186	1.185	1	858	858	0	98,3	0,0	98	98,3	97,4
5	Sở Giao thông vận tải	18.014	17.420	8.047	594	17.530	17.518	12	484	484	0	46,2	34,1	92,5	59,6	88,1
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2.135	2.100	405	35	2.100	2.097	3	35	35	0	19,3	21,3	89,5	33,1	97
7	Sở Khoa học và Công nghệ	110	109	99	1	102	102	0	8	8	0	90,8	42,7	100	92,7	99
8	Sở Lao Động -TBXH	1.478	1.402	302	76	1.452	1.452	0	26	26	0	21,5	50,3	98,9	43,2	99,6
9	Sở Ngoại vụ	50	49	49	1	46	46	0	4	4	0	100,0	0,0	95,3	100	95,7
10	Sở Nội vụ	656	625	601	31	463	463	0	193	193	0	96,2	100,0	99,3	96,8	100
11	Sở Nông nghiệp và PTNT	7.242	7.064	3.433	178	7.097	7.095	2	145	145	0	48,6	54,8	79,6	66,6	99,2
12	Sở Tài chính	103	97	97	6	100	99	1	3	3	0	100,0	0,0	98,9	100	100
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	16.095	15.285	1.536	810	15.366	15.352	14	729	729	0	10,0	43,2	97,7	87,2	96,2

STT	Tên cơ quan	Hồ sơ tiếp nhận				Kết quả giải quyết						Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến (%)	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (%)	Tỷ lệ hồ sơ khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (%)	Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ (%)	Tỷ lệ hồ sơ có trả kết quả bản điện tử (%)
		Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Trong đó			Hồ sơ đã giải quyết			Hồ sơ đang giải quyết							
			Kỳ này	Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	Kỳ trước chuyển sang	Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trong đó						
							Trước hạn và đúng hạn	Trễ hạn		Trong hạn	Quá hạn					
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3=4+6</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13=5/4</i>	<i>14</i>	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>
14	Sở Thông tin và Truyền thông	147	146	146	1	140	139	1	7	7	0	100,0	90,9	100	100	100
15	Sở Tư pháp	14.359	13.911	13.880	448	13.905	13.905	0	454	454	0	99,8	58,5	98	99,9	100
16	Sở Văn hóa và Thể thao	398	394	393	4	392	392	0	6	6	0	99,7	45,5	98,5	99,7	99,7
17	Sở Xây dựng	2.555	2.451	1.021	104	2.435	2.435	0	120	120	0	41,7	41,0	99,3	92,5	98,7
18	Sở Y tế	2.454	2.293	1.458	161	2.298	2.292	6	156	156	0	63,6	83,1	99,9	98,4	100
Σ	Tổng số	99.364	96.047	63.629	3.317	95.207	95.161	46	4.157	4.157	0	66,2	46,4	94,3	85,4	95,6

Phụ lục II**Thông kê thanh toán phí, lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công**

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-TTPVHCC ngày / /2023
của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

STT	Tên cơ quan	Giao dịch trực tuyến		Giao dịch trực tiếp	
		Số giao dịch	Số tiền	Số giao dịch	Số tiền
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1	Ban Quản lý khu kinh tế	138	309.702.000	67	923.193.750
2	Sở Công Thương	113	174.573.000	155	1.124.490.000
3	Sở Du lịch	151	129.000.000	25	21.700.000
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	0
5	Sở Giao thông vận tải	5.753	879.843.000	10.033	1.437.538.000
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	331	45.250.000	2.113	160.990.000
7	Sở Khoa học và Công nghệ	32	72.250.000	43	122.050.000
8	Sở Lao Động -TBXH	81	28.800.000	46	16.400.000
9	Sở Ngoại vụ	0	0	0	0
10	Sở Nội vụ	171	102.900.000	0	0
11	Sở Nông nghiệp và PTNT	2.551	2.724.644.900	2.885	2.385.349.420
12	Sở Tài chính	0	0	0	0
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	6.026	2.670.894.555	11.122	5.059.756.985
14	Sở Thông tin và Truyền thông	80	126.811.000	1	19.001.000
15	Sở Tư pháp	8.122	1.630.833.000	5.849	1.107.030.000
16	Sở Văn hóa và Thể thao	25	80.900.000	19	34.000.000
17	Sở Xây dựng	866	592.580.001	670	1.403.954.802
18	Sở Y tế	1.693	1.429.370.000	323	390.730.000
	Tổng cộng	26.133	10.998.351.456	33.351	14.206.183.957