

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 11821/UBND-KSTT  
V/v đơn độc triển khai các nhiệm vụ  
liên quan đến cải cách thủ tục hành  
chính trên địa bàn tỉnh

Thừa Thiên Huế, ngày 04 tháng 11 năm 2024

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế;
- UBND các xã, phường, thị trấn.

Để tiếp tục triển khai các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp theo các Văn bản chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ<sup>1</sup>, Văn phòng Chính phủ<sup>2</sup>; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nội dung sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn

a) Khẩn trương nghiên cứu và triển khai thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ nhằm cải thiện, nâng cao kết quả “Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” trên địa bàn tỉnh; chi tiết hóa, bổ sung thêm các nhiệm vụ khác để tổ chức triển khai các nhiệm vụ đảm bảo hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị; phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện cho từng cán bộ, công chức, viên chức gắn với tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành và thường xuyên, theo dõi, quản lý, kiểm tra, đôn đốc, đánh giá kết quả, chất lượng việc tổ chức triển khai thực hiện (*Danh mục đính kèm*).

b) Tiếp tục nghiên cứu, cải tiến chất lượng Dịch vụ công trực tuyến bảo đảm đáp ứng yêu cầu về mức độ, thuận lợi, đơn giản, thân thiện với người dùng trên cơ sở tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa nhập liệu các biểu mẫu điện tử thông qua việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu điện tử từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia, các phần mềm chuyên ngành, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp các thông tin, giấy tờ đã được số hóa.

<sup>1</sup> Công văn số 727/TTg-KSTT ngày 01/10/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc thúc đẩy cải cách TTHC, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp.

<sup>2</sup> Thông báo số 7548/TB-VPCP ngày 15/10/2024 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Trần Văn Sơn tại buổi làm việc với một số bộ, địa phương về công tác cải cách TTHC.

c) Thường xuyên đổi mới và tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

**2. Sở Thông tin và Truyền thông:** nâng cấp hạ tầng, hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin và kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin dịch vụ công để giải quyết TTHC, dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết TTHC và tiến trình xử lý hồ sơ giải quyết TTHC được đồng bộ đầy đủ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

**3. Văn phòng UBND tỉnh** theo dõi, đôn đốc việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cải cách TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ được giao, kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- LĐ VPUBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thanh Bình**

**DANH MỤC NHIỆM VỤ THỰC HIỆN “CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH**  
*(Kèm theo Công văn số 11821/UBND-KSTT ngày 04 tháng 11 năm 2024 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ
1	<b>Nhóm “Công khai, minh bạch” (trách nhiệm thực hiện của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh)</b>
1.1	Hằng ngày phải kiểm tra, theo dõi các TTHC được các Bộ, ngành công khai, công bố, điều chỉnh, cập nhật trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: <a href="https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-tthc-quyet-dinh-cong-bo.html">https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-tthc-quyet-dinh-cong-bo.html</a> để kịp thời tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục TTHC. Trường hợp phát hiện các Bộ, ngành có cập nhật TTHC thì phải kịp thời thông tin, trao đổi với Văn phòng UBND tỉnh để triển khai các công việc tham mưu công bố; nhất là các vướng mắc liên quan đến việc Bộ, ngành lấy số trước các Quyết định nhưng chưa công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.
1.2	Hồ sơ trình quyết định công bố danh mục TTHC phải đảm bảo thời gian tối đa không quá 05 ngày (kể cả ngày nghỉ, lễ, tết), kể từ khi nhận được thông tin Quyết định Công bố của Bộ, ngành, trung ương.
1.3	Cập nhật, công khai tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC chậm nhất trong 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố TTHC, danh mục TTHC. Việc cập nhật, công khai TTHC phải đảm bảo đầy đủ thông tin về các bộ phận tạo thành theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (Văn phòng UBND tỉnh).
1.4	Đối với các cơ quan có sử dụng hệ thống phần mềm chuyên ngành của Bộ, Trung ương để giải quyết hồ sơ TTHC (như Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông vận tải, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tài nguyên và Môi trường...) thì phải chủ trì làm đầu mối phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, rà soát việc đồng bộ 100% hồ sơ TTHC trên các phần mềm chuyên ngành lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Nếu phát hiện vấn đề tồn tại, hạn chế liên quan đến việc đồng bộ thì phải liên hệ phối hợp, kiến nghị các bộ phận chuyên môn của Bộ, ngành Trung ương giải quyết.
1.5	Thực hiện việc cập nhật 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đảm bảo cho công tác đồng bộ dữ liệu hồ sơ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.
2	<b>Nhóm “Tiến độ giải quyết” (trách nhiệm thực hiện của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã)</b>

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ
2.1	Thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo đúng thời gian, đầy đủ trình tự các bước thực hiện theo quy trình điện tử đã được thiết lập trên Hệ thống.
2.2	Đảm bảo 100% hồ sơ trực tuyến phải được tiếp nhận trong thời hạn 8 giờ đồng hồ kể từ khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ thành công theo quy định tại Khoản 2 Điều 17, Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung), khoản 4 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.
2.3	Các hồ sơ tạm dừng để yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện 01 lần và phải còn trong hạn xử lý hồ sơ.
2.4	Rà soát tất cả các hồ sơ của những TTHC thường xuyên xảy ra tình trạng trễ hạn (được thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia) thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị để phân tích, đánh giá nguyên nhân trễ hạn. Trường hợp phát hiện nguyên nhân do Bộ, ngành công khai thời gian giải quyết TTHC <b>không khớp với</b> thời gian được thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh ( <b>đặc biệt lưu ý về sự khác nhau giữa “Ngày” với ngày “Ngày làm việc”</b> ) thì kịp thời phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (qua Bộ phận Kiểm soát TTHC, Phòng Nội chính) để tìm hiểu nguyên nhân, xử lý theo quy định.
2.5	Thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên các phần mềm chuyên ngành của Bộ, ngành (như: Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư...) phải đúng thời gian quy định theo các quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh.
2.6	Định kỳ hằng tuần phải theo dõi, rà soát, đối chiếu số liệu hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn được công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia so với tình hình xử lý hồ sơ thực tế tại cơ quan, đơn vị để xác định nguyên nhân gây trễ hạn hồ sơ và có giải pháp khắc phục.
3	<b>Nhóm “Hồ sơ trực tuyến” (trách nhiệm thực hiện của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã)</b>
3.1	Thực hiện hoàn toàn trực tuyến đối với quy trình: tiếp nhận, xử lý hồ sơ, thanh toán trực tuyến (nếu có) và trả kết quả điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đối với 100% hồ sơ được người dân, doanh nghiệp nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ
3.2	Đảm bảo 100% TTHC đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến có phát sinh giao dịch thì phải phát sinh hồ sơ bằng hình thức trực tuyến.
3.3	Rà soát các TTHC có phát sinh giao dịch hồ sơ nhưng chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đề xuất các giải pháp khắc phục để đảm bảo cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
<b>4</b>	<b>Nhóm “Thanh toán trực tuyến” (trách nhiệm thực hiện của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã)</b>
4.1	Đảm bảo 100% TTHC (có quy định thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác) có phát sinh hồ sơ thì phải phát sinh giao dịch thanh toán bằng hình thức trực tuyến.
4.2	100% giao dịch thanh toán phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác liên quan đến hồ sơ TTHC phải được thực hiện bằng hình thức trực tuyến.
4.3	Các giao dịch thanh toán trực tuyến phải sử dụng chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.
<b>5</b>	<b>Nhóm “Số hóa hồ sơ” (trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã)</b>
5.1	100% hồ sơ TTHC tiếp nhận (bao gồm hồ sơ giấy, hồ sơ trực tuyến) phải được số hóa thành phần hồ sơ đầu vào và cập kết quả giải quyết bản điện tử theo đúng quy định.
5.2	Người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã phải trực tiếp khai thác và hướng dẫn, hỗ trợ người dân khai thác, sử dụng lại dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa từ kho quản lý dữ liệu cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC.
5.3	100% hồ sơ chứng thực phải được Phòng Tư pháp cấp huyện và UBND cấp xã thực hiện chứng thực điện tử trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh đảm bảo theo quy định. Trước mắt thực hiện việc chứng thực điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
5.4	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh rà soát, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thuộc phạm vi chức năng quản lý của đơn vị mình xây dựng các biểu mẫu điện tử cho các tờ khai,

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ
	mẫu đơn của những TTHC đang được cung cấp dịch vụ công trực tuyến để phục vụ cho việc tái sử dụng lại thông tin và hạn chế việc người dân, doanh nghiệp phải khai báo, cung cấp lại các thông tin liên quan đến hồ sơ TTHC.
5.5	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh thường xuyên rà soát, cập nhật Danh mục các thành phần hồ sơ thuộc diện bắt buộc số hoá để phục vụ cho việc tái sử dụng.
5.6	UBND cấp huyện rà soát các thành phần hồ sơ thuộc diện bắt buộc phải số hoá để phục vụ cho việc tái sử dụng đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp xã; sau đó, tổng hợp và đề nghị cơ quan chuyên môn liên quan xem xét, phê duyệt.
<b>6</b>	<b>Nhóm “Mức độ hài lòng” (trách nhiệm thực hiện của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã)</b>
6.1	100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết phải được hoàn thành việc xử lý, công khai kết quả xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày Văn phòng UBND tỉnh chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị cho đơn vị thụ lý việc giải quyết.
6.2	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương phải kiểm soát chặt chẽ nội dung, chất lượng trả lời phản ánh kiến nghị đảm bảo có trọng tâm, trọng điểm, giải thích rõ ràng, đầy đủ các vấn đề được người dân phản ánh, kiến nghị trước khi thực hiện công khai kết quả xử lý để tránh trường hợp người dân, doanh nghiệp đánh giá <b>không hài lòng</b> về chất lượng giải quyết phản ánh, kiến nghị hoặc tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị lần 2 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
6.3	100% trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn phải được thông báo trước cho người dân, doanh nghiệp ít nhất là 01 ngày trước thời điểm hết hạn giải quyết; đồng thời, phải thực hiện việc xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả.

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**