

Số: /CT-UBND

Tuyên Quang, ngày tháng 01 năm 2025

## CHỈ THỊ

### Về tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang

Thời gian qua, qua theo dõi và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh cho thấy đã có nhiều chuyển biến tích cực, đã bám sát chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, giám sát chặt chẽ việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (Bộ phận “Một cửa”); hạn chế các TTHC rườm rà, chồng chéo; cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa” các cấp đã nêu cao tinh thần trách nhiệm, tinh thần phục vụ, góp phần tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức khi đến giao dịch, thực hiện TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, tại một số cơ quan, đơn vị vẫn còn tình trạng hướng dẫn, giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức tại phòng làm việc, thu thêm giấy tờ không đúng quy định; việc công khai TTHC còn hình thức; một số TTHC còn phức tạp, rườm rà nhưng chưa được đề xuất, kiến nghị đơn giản hóa; việc số hóa, tái sử dụng dữ liệu, thông tin TTHC chưa đảm bảo yêu cầu; việc phối hợp trong xử lý hồ sơ TTHC chưa hiệu quả; kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm; chưa thực hiện đầy đủ việc xin lỗi và công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức đối với trường hợp chậm trả kết quả giải quyết TTHC; trụ sở Bộ phận “Một cửa” có nơi bố trí chưa phù hợp; con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị có nơi chưa được quan tâm, bố trí ưu tiên cho nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; ...

Để kịp thời khắc phục, chấn chỉnh những tồn tại, bất cập nêu trên và tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC,

#### Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

#### 1. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, ngành

1.1. Phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu, đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC thông qua việc định kỳ hằng tháng họp, chỉ đạo,<sup>1</sup> công khai kết quả thực hiện Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công (DVC) theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Bộ Chỉ số).

<sup>1</sup> Nhiệm vụ này Ủy ban nhân dân huyện Hàm Yên thực hiện tốt.

1.2. Ưu tiên bố trí vị trí làm việc, bàn quay của Bộ phận “Một cửa” thuận lợi, khoa học, dễ giao dịch<sup>2</sup>; cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân lực, trong đó chú trọng việc lựa chọn cán bộ, công chức, viên chức giỏi, tinh thần trách nhiệm cao, có kinh nghiệm công tác để thực hiện các nhiệm vụ có liên quan đến hướng dẫn, giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức, đảm bảo thực hiện đồng bộ, hiệu quả, gắn với các nhiệm vụ triển khai chuyển đổi số, Đề án 06. Kiên quyết thay thế những người không đủ năng lực, trình độ, phẩm chất.

1.3. Tăng cường phân cấp, ủy quyền, kiểm tra, giám sát, phối hợp, hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn trong việc giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị.

1.4. Văn phòng các cơ quan, đơn vị phát huy vai trò là đầu mối thực hiện nhiệm vụ công tác cải cách TTHC. Thường xuyên truy cập Cổng DVC quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (*Hệ thống tỉnh*) để theo dõi kết quả Bộ Chỉ số, kịp thời giám sát, đôn đốc đối với từng cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết từng hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức<sup>3</sup>; đảm bảo 100% hồ sơ TTHC phát sinh được thực hiện trên Hệ thống tỉnh, đồng bộ dữ liệu trên Cổng DVC quốc gia và đính kèm trên Hệ thống tỉnh theo từng hồ sơ Phiếu xin lỗi theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP<sup>4</sup>, công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức đối với trường hợp chậm trả kết quả giải quyết TTHC. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức phải nâng cao kỹ năng giao tiếp, nêu gương thực hiện TTHC trên môi trường điện tử khi phát sinh TTHC và được công khai số điện thoại trên Hệ thống tỉnh, trang thông tin và trụ sở giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị để kịp thời hướng dẫn người dân một lần cho cả quy trình TTHC, giải đáp vướng mắc, khó khăn (nếu có), chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, rõ ràng, dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm. Khi tiếp nhận hồ sơ ưu tiên việc khai thác thông tin công dân trên Hệ thống tỉnh, nghiêm cấm việc thu thêm các thành phần hồ sơ trái quy định, gây phiền hà cho người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC.

1.5. Thường xuyên rà soát các Quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành trên Cổng DVC quốc gia; Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; Cổng thông tin điện tử của Bộ, ngành để kịp thời trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC, quy trình nội bộ, liên thông TTHC, thành phần hồ sơ phải số hóa, TTHC tái sử dụng, xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác (e-fom) TTHC của cả 3 cấp (tỉnh, huyện, xã); xây dựng quy trình điện tử TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống tỉnh.

1.6. Lấy mục tiêu: Thực hiện tốt việc công khai, minh bạch TTHC là góp phần nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước; là cơ sở để người dân, tổ chức theo dõi, giám sát, đánh giá sự hài lòng đối với cơ quan nhà nước khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Nhiệm vụ này Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện Sơn Dương thực hiện tốt.

<sup>3</sup> Nhiệm vụ này Ủy ban nhân dân huyện Sơn Dương thực hiện tốt.

<sup>4</sup> Nhiệm vụ này Ủy ban nhân dân huyện Hàm Yên thực hiện tốt.

<sup>5</sup> Công khai, minh bạch bằng hình thức điện tử trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Hệ thống tỉnh (*chi tiết nói trực tiếp một đường liên kết duy nhất về dữ liệu TTHC trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị với Hệ thống tỉnh*)

1.7. Công tác rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC tiếp tục nâng cao về số lượng, chất lượng và gắn với việc rà soát, xử lý dứt điểm các “điểm nghẽn” trong thực hiện Đề án 06 nhằm chỉ duy trì TTHC thực sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp, có chi phí tuân thủ TTHC thấp nhất.

1.8. Chấp hành nghiêm chế độ thông tin, báo cáo và được thể hiện đầy đủ nội dung, kết quả, khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất và giải pháp (nếu có).

1.9. Kết quả báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với các nhiệm vụ về DVC thiết yếu, các nhiệm vụ được giao tại Văn bản này được lồng ghép cùng báo cáo đột xuất hoặc định kỳ về Đề án 06, công tác kiểm soát TTHC theo quy định.

## 2. Sở Thông tin và Truyền thông

2.1. Đảm bảo Hệ thống tinh hoạt động thông suốt, ổn định; kết nối, chia sẻ, đồng bộ, đầy đủ dữ liệu giữa Hệ thống tinh với Cổng DVC quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các Hệ thống cơ sở quản lý dữ liệu chuyên ngành; đảm bảo Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống tinh được chia sẻ, kết nối thông suốt với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVC quốc gia để các cơ quan, đơn vị hoàn thành các nhiệm vụ được giao trong việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Ban hành tài liệu hướng dẫn và công khai dưới nhiều hình thức để các cơ quan, đơn vị thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tái sử dụng thông tin, dữ liệu TTHC theo đúng quy định, **hoàn thành trước ngày 15/01/2025**.

2.2. Cử cán bộ kỹ thuật thường xuyên hỗ trợ các cơ quan, đơn vị trong quá trình triển khai, thực hiện nhiệm vụ TTHC trên môi trường điện tử; khai thác, thống kê báo cáo, số liệu kết quả đã thực hiện trên Hệ thống tinh theo quy định.

2.3. Kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những vướng mắc, hoặc đề xuất giải pháp khắc phục, nâng cao tỷ lệ DVC trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

## 3. Sở Nội vụ

3.1. Lồng ghép việc kiểm tra công tác cải cách TTHC, góp phần nâng cao chất lượng kiểm tra công tác cải cách hành chính; kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và kiểm tra việc chấp hành các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở của cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

3.2. Hàng năm, phối hợp với các đơn vị, địa phương tổ chức bồi dưỡng, nâng cao đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp cho công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

---

đối với TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý (ở 3 cấp: tỉnh, huyện, xã); bằng hình thức niêm yết trực tiếp tại trụ sở giải quyết TTHC đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết (tạo mã quét tìm TTHC dẫn tới TTHC cần tra cứu, thực hiện trên Hệ thống tinh, nhiệm vụ này lĩnh vực Tư pháp, UBND xã Côn Lôn, huyện Na Hang thực hiện tốt), và được bố trí ở vị trí dễ tiếp cận, tra cứu, tìm hiểu thông tin TTHC.

#### **4. Sở Tư pháp**

4.1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thẩm định, kiểm soát chặt chẽ việc ban hành TTHC trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

4.2. Thường xuyên chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tăng cường thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, góp phần đẩy mạnh việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, tỷ lệ số hóa hồ sơ, tỷ lệ DVC trực tuyến.

#### **5. Công an tỉnh**

5.1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đảm bảo hiệu quả, an toàn, an ninh thông tin trong giải quyết TTHC.

5.2. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, lồng ghép kết quả thực hiện Bộ Chỉ số cùng các kỳ họp đột xuất, định kỳ về Đề án 06; phối hợp với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh tổng hợp kết quả thực hiện DVC thiết yếu cùng kết quả thực hiện Đề án 06 trên địa bàn tỉnh theo quy định.

#### **6. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

6.1. Thực hiện quyết liệt hơn nữa theo đúng nhiệm vụ, quyền hạn, quy định được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao tại Quyết định số 526/QĐ-UBND ngày 01/9/2021; Quyết định số 623/QĐ-UBND ngày 15/10/2021.

6.2. Thường xuyên rà soát, đề xuất giải pháp đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm; phổ biến, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị đến làm việc tại Trung tâm tăng cường thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và thực hiện nghiêm các nội dung chỉ đạo tại Văn bản này khi tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức tại Trung tâm.

#### **7. Bưu điện tỉnh**

7.1. Thường xuyên rà soát, bố trí cơ sở vật chất, nhân lực, sẵn sàng, đảm bảo thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, trên môi trường điện tử của người dân, tổ chức khi có nhu cầu.

7.2. Chủ động phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng cấp xã và cấp thôn tại các huyện, thành phố thực hiện tuyên truyền cho người dân về lợi ích sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong tiếp nhận và trả kết quả thực hiện TTHC.

#### **8. Ngân hàng nhà nước**

Chỉ đạo các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

#### **9. Báo Tuyên Quang; Đài phát thanh và truyền hình tỉnh**

Tăng cường truyền thông và quảng bá hiệu quả về DVC trực tuyến của cơ quan nhà nước qua nhiều hình thức để người dân, tổ chức hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng DVC trực tuyến khi thực hiện TTHC.

## 10. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

10.1. Là cơ quan đầu mối về công tác cải cách TTHC. Kết quả theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Văn bản này là cơ sở xem xét, đánh giá gắn với chấm điểm cải cách TTHC và công bố lồng ghép cùng báo cáo định kỳ hàng tháng kết quả thực hiện Bộ Chỉ số của từng cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

10.2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ công tác cải cách TTHC và nghiên cứu, đề xuất giải pháp nâng cao kết quả công tác này trên địa bàn tỉnh hoặc giải pháp chấn chỉnh, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc (nếu có).

10.3. Phối hợp với Công an tỉnh, lồng ghép kết quả thực hiện Bộ Chỉ số cùng các kỳ họp đột xuất, định kỳ về Đề án 06.

## 11. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

11.1. Tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận “Một cửa” của cấp huyện, cấp xã; tổ chức thực hiện, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trực thuộc triển khai các nhiệm vụ được giao tại khoản 1 (trừ điểm 1.5) Văn bản này. Kết quả theo dõi, đôn đốc, kiểm tra là cơ sở xem xét, đánh giá gắn với chấm điểm cải cách TTHC và công bố lồng ghép cùng báo cáo định kỳ hàng tháng kết quả thực hiện Bộ Chỉ số trên địa bàn huyện, thành phố.

11.2. Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng quy trình điện tử từng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã ngay sau khi nhận được Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Văn bản này, kết quả thực hiện là cơ sở để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức và chấm điểm cải cách TTHC của cơ quan, đơn vị./.

### Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thứ trưởng Bộ KH&CN Bùi Thế Duy, thành viên TCT CCTTHC của TTg;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Phó CVP UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- Báo TQ, Đài PTTH tỉnh;
- VNPTTQ, Bưu điện tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh, Công báo tỉnh (đăng tải);
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Các phòng, ban, đơn vị VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, THCBKS (Huyện).

### CHỦ TỊCH

**Nguyễn Văn Sơn**