

UỶ BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH

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

Số: 717/QĐ-UBND

Bắc Ninh, ngày 16 tháng 6 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án “Đổi mới hoạt động, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa, góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá địa phương của tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2025”

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quy định về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Kết luận số 114-KL/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Bắc Ninh ngày 12/4/2021;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án “Đổi mới hoạt động, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa, góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá địa phương của tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2025” (có Đề án kèm theo).

Điều 2. Giao Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp, đôn đốc các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện nội dung Đề án này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Thủ trưởng các cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh; Trung tâm Hành chính công tỉnh; các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận: 

- Như Điều 3;
- TT TU, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC, CVP.



CHỦ TỊCH

Nguyễn Hương Giang



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH

ĐỀ ÁN

**ĐỔI MỚI HOẠT ĐỘNG, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI TRUNG TÂM
HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA, GÓP PHẦN
CẢI THIỆN CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ ĐỊA PHƯƠNG CỦA
TỈNH BẮC NINH (GIAI ĐOẠN 2021-2025)**

*(Kèm theo Quyết định số 717/QĐ-UBND ngày 16 tháng 6 năm 2021
của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh)*

Bắc Ninh, tháng 6 năm 2021

MỤC LỤC

PHẦN THỨ NHẤT

SỰ CẦN THIẾT VÀ CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN.....	3
1. Sự cần thiết xây dựng Đề án	3
2. Căn cứ pháp lý xây dựng Đề án	5
3. Đối tượng, phạm vi, thời gian thực hiện Đề án.....	6
4. Nguyên tắc xây dựng Đề án	6

PHẦN THỨ HAI

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG SAU 03 NĂM THỰC HIỆN THÍ ĐIỂM MÔ HÌNH VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA TẠI TỈNH BẮC NINH.....	7
--	---

1. Kết quả thực hiện	7
1.1. Công tác chỉ đạo, chuẩn bị điều kiện triển khai mô hình.....	7
1.2. Kiểm soát thủ tục hành chính	9
1.3. Giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công	9
1.4. Kết quả ứng dụng CNTT trong các hoạt động tại TTHCC	10
1.5. Một số cải cách sáng kiến đột phá đã thí điểm áp dụng	11
1.6. Đánh giá hiệu quả	11
2. Một số hạn chế, tồn tại	13
2.1. Thể chế pháp lý.....	13
2.2. Về chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ hành chính công..	13
3. Nguyên nhân hạn chế, tồn tại	14
3.1. Nguyên nhân khách quan	14
3.2. Nguyên nhân chủ quan	15
4. Bài học kinh nghiệm	15

PHẦN THỨ BA

MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN	16
1. Mục tiêu	16
1.1. Mục tiêu chung	16
1.2. Mục tiêu cụ thể	17

2. Nhiệm vụ	19
2.1. Hoàn thiện thể chế pháp lý	19
2.2. Cải tiến, đổi mới quy trình tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa	19
2.3 Gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính	19
2.4. Đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa	20
2.5. Hỗ trợ doanh nghiệp, công dân	20
3. Giải pháp thực hiện	21
3.1. Hoàn thiện thể chế	21
3.2. Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống công nghệ thông tin	21
3.3. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện	21

PHẦN THỨ TƯ

KINH PHÍ VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN	22
1. Kinh phí	22
2. Tổ chức thực hiện	22
2.1. Trung tâm Hành chính công tỉnh:	22
2.2. Văn phòng UBND tỉnh:	23
2.3. Sở Thông tin và Truyền thông:	23
2.4. Sở Nội vụ:	24
2.5. Sở Kế hoạch và Đầu tư:	24
2.6. Sở Tài chính:	24
2.7. Các sở, ngành, cơ quan thuộc UBND tỉnh, các cơ quan có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã:	24

PHẦN THỨ NHẤT SỰ CẦN THIẾT VÀ CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Sự cần thiết xây dựng Đề án

Trong những năm gần đây, tỉnh Bắc Ninh có các chỉ số đánh giá của địa phương luôn được xếp hạng nằm trong top 10 tỉnh dẫn đầu cả nước. Để đạt được kết quả như vậy là sự quyết tâm của cả hệ thống chính trị và sự đồng lòng, góp sức của các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trong tỉnh. Tỉnh Bắc Ninh đã chỉ đạo triển khai các giải pháp đồng bộ, cách làm sáng tạo, đột phá như: “Tổ công tác hỗ trợ doanh nghiệp”, mô hình “Bác sỹ doanh nghiệp”,... đặc biệt là việc thí điểm áp dụng thực hiện mô hình Trung tâm Hành chính công (TTHCC).

Trung tâm Hành chính công tỉnh được Thủ tướng Chính phủ cho phép thí điểm thành lập tại Quyết định số 506/QĐ-TTg ngày 17/04/2017¹. Năm 2018, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh đã Quyết định thí điểm thành lập TT HCC tại 8/8 huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh. Đồng thời đầu tư nâng cấp, đổi mới hoạt động của Bộ phận một cửa, Một cửa liên thông tại 126/126 xã, phường, thị trấn đảm bảo đồng bộ, đúng quy định của pháp luật.

Thông qua các hoạt động tại TTHCC các cấp và Bộ phận một cửa, thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh đã được hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật; từng bước làm thay đổi cách thức làm việc, nâng cao trình độ, trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, tạo lòng tin, sự hài lòng của người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Qua đó, đã góp phần nâng cao vị trí xếp hạng đánh giá địa phương của tỉnh. Năm 2020, hầu hết các chỉ số đều đứng trong top 10 cả nước: chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) đứng thứ 4/63, Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) đứng thứ 10/63; Chỉ số ICT đứng thứ 3/63;...

Tuy nhiên, hoạt động và chất lượng cung cấp các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm HCC các cấp và Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như:

- Công tác cải cách quy trình giải quyết TTHC ở một số lĩnh vực chưa được duy trì thường xuyên; còn tồn tại hiện tượng cắt khúc, khép kín trong

¹ Bắc Ninh là một trong 03 tỉnh được Thủ tướng Chính phủ thí điểm thành lập TTHCC cấp tỉnh.

thực hiện giải quyết TTHC, dẫn đến đầu mối tiếp xúc nhiều, thời gian chưa được rút ngắn, chất lượng, hiệu quả chưa cao.

- Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; quy chế phối hợp giữa Trung tâm HCC với các cơ quan liên quan còn nhiều bất cập; hạn chế trong triển khai tổ chức thực hiện nhiệm vụ.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết “4 tại chỗ” thấp; Tỷ lệ hồ sơ thực hiện Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) thấp (cấp tỉnh đạt 27,7%, cấp huyện 0,05%, cấp xã chưa có hồ sơ trực tuyến).

- Trụ sở của Trung tâm Hành chính công tỉnh và một số đơn vị cấp xã được bố trí chưa phù hợp, thiếu tiện nghi, chưa thuận tiện; việc mua sắm trang thiết bị chưa đồng bộ, thiếu thống nhất; việc nâng cấp phần mềm ứng dụng và sửa chữa các thiết bị công nghệ thông tin (CNTT) chưa kịp thời gây khó khăn, vướng mắc, chậm trễ trong sử dụng, khai thác dữ liệu và cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết TTHC, đặc biệt là trên môi trường điện tử và phục vụ công tác báo cáo, giám sát.

- Công tác theo dõi, giám sát, đánh giá; hỗ trợ, đào tạo bồi dưỡng, quy hoạch, sử dụng, bổ nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức những người đã và đang trực tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp, đặc biệt là ở cấp xã còn hạn chế, thiếu thống nhất.

Vị trí xếp hạng đánh giá địa phương đã đạt thứ hạng cao nên càng cần nỗ lực hơn nữa và duy trì các mô hình cải cách, đặc biệt là các hoạt động liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ hành chính công ở tất cả các cấp chính quyền trong tỉnh. Việc duy trì, quyết tâm đẩy mạnh cải cách, đổi mới hoạt động, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ hành chính công tại TTHCC và Bộ phận một cửa là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, giải pháp đột phá quan trọng góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá địa phương; là nhiệm vụ cấp thiết, nhằm thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ mà Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XX, đã nêu:

“...Cải cách thủ tục hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, phát huy lợi thế so sánh, nâng cao năng lực cạnh tranh...”

*“...xây dựng chính quyền kiến tạo, phục vụ hướng tới sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân, giải quyết kịp thời bức xúc ngay từ cơ sở...”*².

²Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Bắc Ninh lần thứ XX nhiệm kỳ 2020-2025.

Trên tinh thần đó, Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã giao cho Trung tâm Hành chính công tỉnh phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu xây dựng Đề án “*Đổi mới hoạt động, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa, góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá địa phương của tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2025*”.

2. Căn cứ pháp lý xây dựng Đề án

- Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ);
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;
- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;
- Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;
- Nghị quyết số 84/NQ-CP ngày 29 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ về các nhiệm vụ, giải pháp tiếp tục tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, thúc đẩy giải ngân vốn đầu tư công và bảo đảm trật tự an toàn xã hội trong bối cảnh đại dịch Covid-19;
- Quyết định số 506/QĐ-TTg ngày 17/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ về Thí điểm thành lập TTHCC tỉnh Bắc Ninh; Ý kiến của Thủ tướng Chính phủ về trả lời kiến nghị của UBND tỉnh tại công văn số 2397/VPCP-KSTT ngày 27/3/2020 của Văn phòng Chính phủ;
- Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Chương trình hành động số 04-CTr/TU ngày 20/11/2020 của Tỉnh ủy Bắc Ninh thực hiện Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ tỉnh Bắc Ninh lần thứ XX, nhiệm kỳ 2020 - 2025; Chương trình làm việc của Ban Thường vụ Tỉnh ủy năm 2021 số 07-CTr/TU ngày 29/12/2020;

- Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 22/6/2017 của UBND tỉnh Bắc Ninh, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh;

- Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 14/01/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh về những nhiệm vụ trọng tâm và giải pháp chủ yếu chỉ đạo, điều hành thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2021;

- Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 22/01/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh về thực hiện Nghị quyết 02 ngày 01/01/2021 của Chính phủ, tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2021;

- Kết luận của Ban Thường vụ Tỉnh ủy số 114-KL/TU ngày 12/4/2021, về đề án đổi mới hoạt động, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa, góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá địa phương của tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2021-2025.

3. Đối tượng, phạm vi, thời gian thực hiện Đề án

- **Đối tượng:**

+ Các cơ quan giải quyết TTHC; Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC;

+ Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC;

- **Phạm vi:** trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

- **Thời gian thực hiện:** Từ năm 2021 đến năm 2025.

4. Nguyên tắc xây dựng Đề án

- **Đảm bảo tính khoa học:**

Đề án được xây dựng dựa trên những luận cứ khoa học, không xuất phát từ ý chí chủ quan hay cảm tính của tổ chức, cá nhân.

- **Khách quan và đảm bảo pháp chế:**

Xuất phát từ yêu cầu thực tế, trình tự thực hiện đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật hiện hành.

- **Dân chủ, hài hoà về lợi ích:**

Xuất phát từ nhu cầu khách quan, sự thống nhất ý chí, lợi ích của cộng đồng (giữa một bên là cơ quan nhà nước các cấp có thẩm quyền và một bên là cộng đồng doanh nghiệp, công dân).

- Công khai:

Các bước của quá trình xây dựng Đề án đều được quy định rõ ràng, minh bạch.

- Khả thi:

Phù hợp với các điều kiện thực tế, có đủ các điều kiện đáp ứng về: vật chất, kỹ thuật, tổ chức và các yếu tố bảo đảm khác... bảo đảm cho các nhiệm vụ của Đề án có thể thực thi và áp dụng thực hiện có hiệu quả cao trên thực tế.

- Thống nhất trong chỉ đạo, thực hiện:

Đảm bảo sự phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị có liên quan.

PHẦN THỨ HAI
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM
HÀNH CHÍNH CÔNG SAU 03 NĂM THỰC HIỆN THÍ ĐIỂM
MÔ HÌNH VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA
TẠI TỈNH BẮC NINH

1. Kết quả thực hiện

1.1. Công tác chỉ đạo, chuẩn bị điều kiện triển khai mô hình

a. Xây dựng thể chế pháp lý:

- Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức: UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 22/6/2017 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh, đây là cơ sở pháp lý quan trọng trong quá trình tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Về cơ chế hoạt động: UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 368/QĐ-UBND ngày 26/7/2017 quy định về quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan có liên quan; Quyết định số 225/QĐ-UBND ngày 04/5/2018; Quyết định số 2086/QĐ-UBND ngày 09/11/2018 về việc phê duyệt danh mục các TTHC thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại Trung tâm và nhiều văn bản chỉ đạo, hướng dẫn khác.

- Quyết định thí điểm thành lập TTHCC tại 8/8 huyện, thị xã, thành phố, hoạt động từ năm 2018, trong đó: TTHCC thành phố Bắc Ninh trực thuộc UBND thành phố, 07 TTHCC còn lại trực thuộc Văn phòng UBND cấp huyện.

- Để đảm bảo sự đồng bộ trong triển khai, UBND tỉnh đã hỗ trợ một phần trang thiết bị cho “Bộ phận một cửa” ở 126/126 xã, phường, thị trấn, chỉ đạo, hướng dẫn cơ sở đầu tư nâng cấp trụ sở, mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b. Bố trí nhân lực:

- Về số lượng:

+ TT HCC tỉnh: 75 người, trong đó: Bộ phận chuyên trách là 30 người; Bộ phận bán chuyên trách là 45 người.

+ TT HCC cấp huyện: 189 người, trong đó: Bộ phận chuyên trách là 46 người; Bộ phận bán chuyên trách là 143 người.

+ Bộ phận một cửa ở cấp xã: Bố trí 998 người.

- Về chất lượng:

Với mục tiêu tổ chức hoạt động của TTHCC luôn được đổi mới ở cấp độ cao hơn, chuyên nghiệp hơn, các TTHC có đủ điều kiện phải được thực hiện theo nguyên tắc 4 tại chỗ “Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả” ngay tại Trung tâm, gắn với giảm thời gian giải quyết TTHC so với quy định.

Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã chỉ đạo, quán triệt thủ trưởng các sở, ngành, địa phương khi lựa chọn, cử công chức đến làm việc tại TTHCC và Bộ phận một cửa phải là những người có năng lực, trình độ chuyên môn, có kinh nghiệm công tác, có phẩm chất đạo đức, kỹ năng giao tiếp tốt; với tiêu chuẩn cụ thể từ phó trưởng phòng hoặc tương đương (hoặc thuộc diện quy hoạch) trở lên để khi ủy quyền có đủ vị trí, thẩm quyền trực tiếp thẩm định, giải quyết các TTHC ngay tại Trung tâm; không cử công chức, viên chức chỉ thực hiện nhiệm vụ đơn giản như làm công tác “văn thư” đến tiếp nhận và chuyển hồ sơ về các cơ quan như trước đây; đồng thời có quy định thời hạn cử đến làm việc ổn định tại Trung tâm từ 12 tháng trở lên.

c. Về chính sách đãi ngộ:

HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết số 67/2017/NQ-HĐND ngày 12/7/2017, quy định hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại TTHCC, theo đó:

- Cấp tỉnh được hỗ trợ 2.000.000 đồng/người/tháng;

- Cấp huyện được hỗ trợ 1.500.000 đồng/tháng; được mua sắm trang bị đồng phục đảm bảo trang trọng, lịch sự;

- Cấp xã được hỗ trợ là 300.000 đồng/người/tháng.

1.2. Kiểm soát thủ tục hành chính

a. Đối với cấp tỉnh:

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết là: 1.430 thủ tục trong đó:

+ Áp dụng thực hiện tại Trung tâm là: 1.390 thủ tục;

+ Không thực hiện tại Trung tâm là: 40 thủ tục (*các TTHC này có tính chất đặc thù chuyên ngành đã được cơ quan có thẩm quyền đồng ý cho phép không thực hiện tại Trung tâm*).

+ TTHC thực hiện “4 tại chỗ”: 51% (năm 2020).

+ TTHC sửa đổi, cắt giảm thời gian thực hiện: 44 thủ tục (năm 2020).

b. Đối với cấp huyện:

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết là: 254/254 thủ tục được thực hiện tại Trung tâm. Trong đó:

- TTHC đăng ký thực hiện “4 tại chỗ”: 48,8% (năm 2020).

- TTHC sửa đổi, cắt giảm thời gian thực hiện: 15 thủ tục (năm 2020).

c. Đối với cấp xã:

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết là: 110/110 thủ tục được thực hiện tại Bộ phận một cửa. Trong đó: 100% thủ tục thực hiện “4 tại chỗ”.

- TTHC sửa đổi, cắt giảm thời gian thực hiện: 08 thủ tục (năm 2020).

Các TTHC được rà soát, đơn giản, cắt giảm thời gian theo đúng quy định tại Điều 7, Điều 8 Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 và Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi một số điều các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC (quy định: 100% TTHC ở cả 3 cấp đều được rà soát; số TTHC sửa đổi, cắt giảm thời gian thực hiện từ 20 đến 80%).

1.3. Giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công

Số hồ sơ đã tiếp nhận, giải quyết ở cả 3 cấp là: **1.740.234 hồ sơ**, cụ thể:

a. Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh:

- Tiếp nhận, giải quyết: 212.491 hồ sơ.

- Số hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết năm 2020, tăng 30.986 hồ sơ, tương ứng 48,88% so với năm 2019.

- Chất lượng tiếp nhận:

- + Tiếp nhận trực tiếp đạt tỷ lệ 65,01%, tỷ lệ chung của cả nước 93,07%;
- + Tiếp nhận qua bưu chính đạt tỷ lệ 0,28%, tỷ lệ chung của cả nước 1,25%;
- + Tiếp nhận trực tuyến đạt tỷ lệ 34,71%, tỷ lệ chung của cả nước 5.68%;
- Chất lượng giải quyết:
 - + Đúng và trước hạn đạt 100%, tỷ lệ chung của cả nước 96,64%;
 - + Quá hạn: 0, tỷ lệ chung của cả nước 0,81%;
 - Trả kết quả:
 - + Trả kết quả trực tiếp đạt 55,53%, tỷ lệ chung của cả nước 86,45%;
 - + Trả kết quả qua bưu chính đạt 3,91%, tỷ lệ chung của cả nước 8,97%;
 - + Trả kết quả trực tuyến đạt 40,56%, tỷ lệ chung của cả nước 4,58%;
 - Hồ sơ chờ giải quyết tương ứng 5,38%, tỷ lệ chung của cả nước 53,67%

b. Tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện:

Tiếp nhận, giải quyết: **699.293** hồ sơ (năm 2020 tăng 41.144 hồ sơ, tương ứng 15,86% so với năm 2019).

c. Tại Bộ phận một cửa cấp xã:

Tiếp nhận và giải quyết **828.450** hồ sơ (năm 2020, tăng 252.133 hồ sơ, tương ứng 119,23% so với năm 2019).

Chưa có hồ sơ trực tuyến, 100% hồ sơ giải quyết tại chỗ.

1.4. Kết quả ứng dụng CNTT trong các hoạt động tại TTHCC

a. Triển khai phần mềm ứng dụng: Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, chỉ lựa chọn phần mềm cung cấp dịch vụ công làm nền tảng, làm cơ sở triển khai các ứng dụng khác tại Trung tâm, đảm bảo đồng bộ thống nhất như: lấy số thứ tự; trả kết quả; thu phí, lệ phí; đánh giá cán bộ, công chức và các chức năng khác,... thực hiện kiểm soát online.

b. Triển khai DVCTT mức độ 3,4:

Tỉnh Bắc Ninh triển khai dịch DVCTT mức độ 3,4 từ ngày 03/01/2017, địa chỉ cung cấp dịch vụ tại trang <https://dvc.bacninh.gov.vn/>.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 18/07/2018, tỉnh Bắc Ninh đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công của

tỉnh có kết nối với Cổng dịch vụ công Quốc gia để phục vụ công dân, doanh nghiệp và các cơ quan Nhà nước triển khai áp dụng thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC trực tuyến với: 391 dịch vụ mức độ 3 và 412 mức độ 4; Trong đó:

- Cấp tỉnh: 346 mức độ 3; 377 mức độ 4;
- Cấp huyện: 43 mức độ 3; 18 mức độ 4;
- Cấp xã: 02 mức độ 3; 17 mức độ 4.

1.5. Một số cải cách sáng kiến đột phá đã thí điểm áp dụng

- Hoàn thành và hoàn thành vượt chỉ tiêu 9/10 nhiệm vụ trong Đề án được giao theo Quyết định số 706/QĐ-UBND ngày 16/5/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Sử dụng phần mềm thu phí tự động tại một đầu mối.
- Áp dụng thực hiện việc lập bản đồ quy trình các bước giải quyết TTHC:
 - + Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh: 1.378 thủ tục;
 - + Tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện: 226 thủ tục;
 - + Bộ phận một cửa cấp xã: 78 thủ tục.

UBND tỉnh đã ban hành các quyết định đưa vào áp dụng thực hiện từ năm 2019, đây là cơ sở quan trọng cho việc triển khai thực hiện số hóa, kiểm soát, theo dõi đánh giá,...

- Thí điểm số hóa kết quả giải quyết TTHC của 83/1.430 thủ tục thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh đang áp dụng thực hiện tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

1.6. Đánh giá hiệu quả

a. Giảm thời gian giải quyết TTHC đối với cơ quan nhà nước; thời gian chờ đợi kết quả của công dân:

- TTHC có thời gian giảm nhiều nhất là 16 ngày³, ngắn nhất là 01 ngày; bình quân giảm từ 2-3 ngày cho tất cả các thủ tục, 4,8 ngày đối với nhóm TTHC có thời hạn giải quyết từ 30 ngày trở lên. Tỷ lệ hồ sơ giảm thời gian giải quyết (*trả trước thời hạn*) tính chung cho cả 3 cấp đạt gần 90%, nhiều TTHC đã được giải quyết ngay trong ngày.

³Thủ tục Cấp giấy phép hoạt động xây dựng cho tổ chức và cá nhân nước ngoài hoạt động xây dựng tại Việt Nam thực hiện hợp đồng dự án nhóm B, C.

- Từ kết quả giải quyết TTHC, với tổng số 1.740.234 hồ sơ đã được giải quyết, ở cả 3 cấp. Với tỷ lệ hồ sơ được trả kết quả sớm trước thời hạn là 80%, lấy số thời gian rút ngắn thấp nhất là 1 ngày, thì số thời gian được rút ngắn, tiết kiệm được trong quá trình giải quyết hồ sơ, TTHC cho công dân là: $1.740.234 \text{ hồ sơ} \times 80\% \times 1 \text{ ngày} = 1.392.187 \text{ ngày làm việc}$ (bình quân mỗi năm tiết kiệm được 464.062 ngày làm việc).

- Từ việc thu phí điện tử: Chỉ tính riêng tại TTHCC tỉnh mỗi tháng có 3.000 hồ sơ thực hiện thu phí và lệ phí thì: $3.000 \text{ hồ sơ/tháng} \times 12 \text{ tháng} \times 4 \text{ giờ/hồ sơ}$, đã tiết kiệm khoảng 144.000 giờ/năm (Trước đây thực hiện thu tại các sở, ngành công dân phải đi lại nhiều nơi, chờ đợi mất nhiều thời gian đến kho bạc hoặc các ngân hàng thương mại được ủy thác).

b. Giảm chi phí hành chính cho cơ quan nhà nước và công dân:

- Hiện tại có: 14/17 cơ quan, với 404 loại phí và lệ phí được áp dụng thực hiện thu theo hình thức biên lai điện tử (trong đó: Phí: 262; Lệ phí: 142). Qua tính toán cho thấy: Giảm chi phí in ấn, quản lý biên lai tại 14 cơ quan khoảng trên 20.000 cuốn (mỗi cơ quan từ 1.000 đến 1.500 cuốn).

- Từ việc tổ chức hoạt động tập trung tại một nơi đã tiết kiệm được nhiều chi phí cho các hoạt động in ấn, văn phòng phẩm, chi phí vận chuyển, cước phí bưu chính,... từ khi thực hiện tại Trung tâm, các cơ quan chuyên môn gần như không còn phải chi cho các nội dung này.

c. Giảm số lượng nhân lực của các cơ quan chuyên môn cử đến làm việc tại TTHCC:

- Việc thu phí điện tử:

Trước đây bố trí (tính theo thời gian chi phí thực hiện nhiệm vụ) từ 0,5 đến 1 biên chế/cơ quan để thực hiện nhiệm vụ quản lý biên lai, thu phí, lệ phí. Từ khi thực hiện tại Trung tâm:

+ Cấp tỉnh: giảm từ 7 đến 14 người.

+ Cấp huyện: giảm từ 10 đến 15 người.

- Từ việc ủy quyền để Trung tâm hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thay các cơ quan chuyên môn, theo đó:

+ Cấp tỉnh: Giảm được 4 người (đang thực hiện ở lĩnh vực Nội vụ, Giáo dục - Đào tạo).

+ Cấp huyện: Tùy thuộc vào sự ủy quyền của từng huyện.

- Từ việc thực hiện “4 tại chỗ”, nhiều vị trí việc làm đã được xác định lại, loại bỏ những trùng lặp, chồng chéo ở các phòng, ban cơ quan chuyên môn, giúp cho việc tinh giản biên chế mà không ảnh hưởng nhiều đến chất lượng giải quyết công việc của các cơ quan chuyên môn.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 1097/UBND-NC ngày 07/4/2020, TTHCC tỉnh đã phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan nghiên cứu, đề xuất cụ thể từng nội dung và giải pháp bảo đảm tính khả thi đối với việc sửa đổi, bổ sung các quy định pháp luật về phân cấp, ủy quyền nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả giải quyết TTHC⁴.

2. Một số hạn chế, tồn tại

2.1. Thể chế pháp lý

Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; quy chế phối hợp giữa TTHCC với các cơ quan liên quan còn nhiều bất cập; hạn chế trong triển khai tổ chức thực hiện nhiệm vụ đặc biệt là công tác hướng dẫn, chỉ đạo đối với cấp huyện, cấp xã.

2.2. Về chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ hành chính công

a. Công tác kiểm soát, thực hiện TTHC:

Việc thực hiện rà soát, cải cách đơn giản hóa TTHC ở một số cơ quan, đơn vị, trên một số lĩnh vực chưa thực sự được duy trì thường xuyên và quyết tâm mạnh mẽ; việc xây dựng các hồ sơ, tài liệu, biểu mẫu hướng dẫn TTHC theo quy định của các Luật mới và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương chưa được kịp thời, dẫn đến một số loại giấy phép vẫn khó tiếp cận.

b. Trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

- Việc thực hiện triệt các quy trình liên thông chưa thực sự hiệu quả, đầu mối tiếp xúc nhiều, thời gian chưa được rút ngắn, dẫn đến chất lượng, hiệu quả công việc chưa cao.

- Việc thực hiện các quy định của pháp luật trong giải quyết các tồn tại, vướng mắc của doanh nghiệp và người dân chưa thực sự đồng bộ; việc triển khai các dịch vụ hỗ trợ người dân và doanh nghiệp còn hạn chế.

c. Hiện đại hóa công sở:

⁴Qua rà soát đã có 11 TTHC được đề xuất (gồm 9 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh và 2 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp Bộ, ngành, Trung ương).

Trụ sở của một số cơ quan, được bố trí chưa phù hợp, thiếu tiện nghi, chưa thuận tiện cho công chức giải quyết công việc; công dân và doanh nghiệp đến giao dịch tiếp cận và thực hiện TTHC. Đầu tư, mua sắm trang thiết bị chưa đồng đều, đồng bộ, thiếu thống nhất, dẫn đến công tác kiểm soát, đánh giá hiệu quả thực hiện TTHC chưa thực sự chặt chẽ, thiếu đồng bộ, hiệu quả chưa như mong muốn.

d. Ứng dụng công nghệ thông tin:

Hoạt động ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC giữa các cơ quan nhà nước ở các cấp chưa thực sự đồng đều, dẫn đến TTHC đã được cung cấp trên môi trường mạng nhưng việc giải quyết hồ sơ trực tuyến vẫn còn hạn chế, giảm hiệu quả đầu tư.

3. Nguyên nhân hạn chế, tồn tại

3.1. Nguyên nhân khách quan

a. Chính phủ đã ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, trong đó có quy định: “*Trung tâm Phục vụ Hành chính công là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh*”. Tuy nhiên, do mô hình Trung tâm trực thuộc UBND được thành lập ở Bắc Ninh và một số địa phương khác thực hiện theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, ra đời trước Nghị định, mặt khác Nghị định chưa quy định và không có hướng dẫn cụ thể về cơ cấu tổ chức, cơ chế hoạt động; giao cho các địa phương tự quyết định, thiếu thống nhất, dẫn đến vai trò, chức năng, quyền hạn được giao của TTHCC và Bộ phận một cửa rất hạn chế không có cơ sở pháp lý để thực hiện.

b. Việc ủy quyền giải quyết hồ sơ tại TTHCC thiếu cơ sở pháp lý, vì vậy chưa được cải cách và thực hiện một cách quyết liệt, dẫn đến khó khăn, hạn chế trong việc cắt giảm thời gian thực hiện và triển khai “4 tại chỗ”.

c. Một số bộ phận người dân chưa chủ động tiếp cận các quy định chung và sử dụng, khai thác các thiết bị CNTT trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

d. Một số xã do điều kiện kinh tế còn nhiều khó khăn không có khả năng đầu tư nâng cấp trụ sở, thiếu tiện nghi, chưa đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định.

đ. Trụ sở Trung tâm Hành chính công tỉnh mỗi ngày tiếp đón gần 1.000 lượt công dân. Hiện nay, vẫn bố trí cùng trụ sở của Sở Thông tin và Truyền thông, rất khó sắp xếp bố trí trong thực hiện nhiệm vụ và tiếp đón công dân.

3.2. Nguyên nhân chủ quan

a. Công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC áp dụng từ Trung ương đến địa phương chưa thực sự đạt kết quả như mong muốn; việc đề xuất được các phương án cải cách, đơn giản hóa cho phù hợp với quy định của pháp luật và tình hình thực tế ở địa phương còn hạn chế; nhiều quy trình vẫn còn hiện tượng cắt khúc, khép kín, dẫn đến thời gian chờ đợi dài, không thể kiểm soát và không có cơ sở đôn đốc.

b. Sự phối hợp và chia sẻ thông tin giải quyết TTHC giữa các cơ quan liên quan trong hệ thống cơ quan nhà nước từ Trung ương đến địa phương vẫn còn trường hợp chưa có sự thống nhất, thiếu đồng bộ.

c. Công tác cải cách TTHC tại Bộ phận một cửa còn nhiều hạn chế, chưa sâu, chưa duy trì thường xuyên giữa các cơ quan trong quá trình giải quyết TTHC dẫn đến chưa có một cơ quan đại diện duy nhất để thực hiện các yêu cầu của công dân và doanh nghiệp, đặc biệt là quá trình thực hiện các TTHC liên thông, liên quan đến nhiều cơ quan cùng tham gia trong một chuỗi quy trình giải quyết.

d. Việc chia sẻ Cơ sở dữ liệu nền tảng giữa các Bộ quản lý chuyên ngành với địa phương nhằm phục vụ, cung cấp DVCTT còn chậm được triển khai hoặc triển khai chưa đồng bộ, thiếu thống nhất.

đ. Công tác tuyên truyền, tạo cơ chế hỗ trợ, thúc đẩy người dân tiếp cận, thay đổi thói quen, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử chậm triển khai, hiệu quả chưa cao.

e. Tinh thần thái độ phục vụ của một số cán bộ, công chức, viên chức chưa cao; một bộ phận cán bộ công chức thiếu chủ động trong tiếp cận, sáng tạo trong công việc dẫn đến hạn chế trong thực thi nhiệm vụ; khả năng tiếp cận và sử dụng các thiết bị CNTT và các quy định chung trong giải quyết TTHC nhất là quá trình phối hợp trong giải quyết TTHC liên thông còn hạn chế.

g. Một số cơ quan, đơn vị còn chưa chú trọng đầu tư trang bị cơ sở vật chất hiện đại hóa Bộ phận một cửa, đặc biệt là ở cấp huyện và cấp xã, nhiều nơi chưa đáp ứng được yêu cầu trong giải quyết TTHC mức độ 3, 4.

4. Bài học kinh nghiệm

Việc thí điểm thực hiện mô hình TTHCC là cách làm mới, đòi hỏi phải có sự quan tâm chỉ đạo của Trung ương, đặc biệt là Thủ tướng Chính phủ, sự

quyết tâm chính trị của Lãnh đạo tỉnh Bắc Ninh. Trên cơ sở sơ kết 03 năm hoạt động, tỉnh Bắc Ninh đã đạt được một số kết quả bước đầu đồng thời rút ra một số kinh nghiệm cụ thể như sau:

Thứ nhất, từ khi xây dựng Đề án thành lập đến triển khai và sơ kết đánh giá kết quả thực hiện thí điểm mô hình, tỉnh Bắc Ninh luôn tranh thủ sự quan tâm, chỉ đạo, tạo điều kiện của Chính phủ, đặc biệt là Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, ngành ở Trung ương.

Thứ hai, Lãnh đạo tỉnh phải có quyết tâm chính trị cao trong suốt quá trình chỉ đạo, điều hành, từ xây dựng Đề án, đến triển khai tổ chức thực hiện.

Thứ ba, phải có sự quyết tâm cao, phối hợp của thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan Trung ương đóng tại địa phương, lãnh đạo các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; sự đồng lòng ủng hộ của nhân dân, tổ chức và cộng đồng doanh nghiệp trong công cuộc Cải cách hành chính (CCHC), đặc biệt là cải cách TTHC.

Thứ tư, phải tăng cường cơ chế giám sát và tự giám sát hoạt động của cơ quan, đơn vị; sự giám sát của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với các hoạt động của cơ quan, đơn vị và đội ngũ cán bộ, công chức; nâng cao trách nhiệm, năng lực chuyên môn, kỹ năng, tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức được phân công làm việc tại TTHCC.

PHẦN THỨ BA MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

Trên cơ sở tuân thủ nguyên tắc “lấy doanh nghiệp, người dân làm trung tâm” để tiếp tục đổi mới hoạt động, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC; cung cấp dịch vụ hành chính công gắn với việc số hóa và sử dụng kết quả số hóa nhằm nâng cao năng suất lao động, chất lượng phục vụ; Góp phần cải thiện, nâng cao vị trí xếp hạng các chỉ số đánh giá địa phương, tạo nền tảng xây dựng chính quyền kiến tạo, phục vụ hướng tới sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân.

1.2. Mục tiêu cụ thể

a. Năm 2021

- Cùng cố, đổi mới TT HCC các cấp và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, gắn với thực hiện cơ chế “4 tại chỗ” một cách thực chất. Đơn giản quy trình tiếp cận và thực hiện TTHC, đảm bảo: Có ít nhất 90% công dân có khả năng thực hiện và sẵn sàng tiếp cận các dịch vụ công theo nguyên tắc “một cửa”.

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu Hệ thống thông tin trên Công dịch vụ công và dữ liệu một cửa điện tử phục vụ xác thực, định danh và cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp.

- Thực hiện việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết đối với các TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nhà nước các cấp, đạt tối thiểu đạt 50%, đối với cấp tỉnh; 30% cấp huyện và 20% ở cấp xã để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, 100% cấp huyện và 10% Bộ phận một cửa ở cấp xã.

b. Năm 2022

- Thí điểm thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (dự kiến lựa chọn lĩnh vực Tư pháp, hộ tịch).

- Hoàn thành việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết đối với các TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nhà nước các cấp ở cả 3 cấp để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu trên Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử các cấp phục vụ việc giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa các cấp.

- Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, 100% cấp huyện và 10% Bộ phận một cửa cấp xã.

- Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa xuống còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch.

c. Năm 2023 - 2025

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Công Dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử các cấp phục vụ cho việc cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa các cấp.

- Hợp nhất Công dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử các cấp để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, liên thông giữa các cấp chính quyền.

- Tăng tỉ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã, cho đến khi đạt tỷ lệ 100% ở cả 3 cấp, để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Mở rộng triển khai tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC có đủ điều kiện.

- 100% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC (trước đó), mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đó được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ và đáp ứng được yêu cầu, trừ trường hợp yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ, tài liệu phục vụ cập nhật hoặc sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra thông tin, giấy tờ, tài liệu.

- Tỷ lệ người dân thực hiện các DVCTT và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 60% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận; tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

- Tăng năng suất lao động trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, cụ thể: Năng suất tiếp nhận hồ sơ của 01 nhân sự trực tại Bộ phận một cửa trong 1 năm ít nhất phải đạt: Cấp tỉnh là 1.800 hồ sơ; cấp huyện 1.000 hồ sơ và cấp xã từ 500 đến 800 hồ sơ trở lên. Giảm thời gian

chờ đợi của người dân, doanh nghiệp cao nhất là 15 phút/01 lượt giao dịch, 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

- Số hóa việc đánh giá, giám sát kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC làm cơ sở đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức công khai, minh bạch, hiệu quả.

- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95% vào năm 2025.

2. Nhiệm vụ

2.1. Hoàn thiện thể chế pháp lý

Điều chỉnh, bổ sung chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; quy chế phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công với các cơ quan liên quan, đảm bảo thống nhất trong chỉ đạo điều phối, điều hành nhiệm vụ, tạo khuôn khổ pháp lý để Trung tâm Hành chính công có đủ thẩm quyền tổ chức triển khai thực thi nhiệm vụ được giao.

2.2. Cải tiến, đổi mới quy trình tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa

Cải cách sâu, đơn giản quy trình tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính; Ứng dụng Công nghệ thông tin đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, gắn với thực hiện cơ chế “4 tại chỗ” một cách thực chất:

- Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của cá nhân, tổ chức trên Cổng dịch vụ công theo mã số định danh cá nhân, tổ chức.

- Hợp nhất Cổng dịch vụ công (phần mềm quản lý văn bản) với Hệ thống thông tin một cửa điện tử để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới.

2.3 Gắn kết việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính

- Phân loại giấy tờ, hồ sơ thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

- Quy trình số hóa trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
- Lưu trữ điện tử đối với hồ sơ thủ tục hành chính.

2.4. Đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa

- Nghiên cứu, ứng dụng các chính sách tổ chức Bộ phận một cửa theo không gian, địa giới hành chính để giảm chi phí đầu tư, tăng năng suất lao động; thực hiện tiếp nhận, hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức;

- Nghiên cứu, tổ chức triển khai các kĩ ốt tự động tại Bộ phận một cửa để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện TTHC mà không cần phải có sự hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ một cửa; tổ chức các quầy tiếp nhận hồ sơ cho người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật,...

- Thiết kế mẫu⁵ thống nhất cho Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa, theo hướng: sử dụng một mẫu thống nhất về yêu cầu thiết kế nội, ngoại thất; biển hiệu; trang phục; biển tên; tài liệu nghiệp vụ,...

- Tăng cường đào tạo bồi dưỡng, quy hoạch, sử dụng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức những người trực tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp.

2.5. Hỗ trợ doanh nghiệp, công dân

- Thực hiện có hiệu quả Quyết định số 396/QĐ-UBND ngày 26/8/2020 của UBND tỉnh Bắc Ninh về việc ban hành Đề án hỗ trợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2020 - 2025.

- Tăng cường, phối hợp trong việc:

+ Rà soát điều chỉnh, bổ sung các nội dung hỗ trợ; cách thức tổ chức triển khai thực hiện hỗ trợ đảm bảo tiết kiệm hiệu quả, tránh gây phiền hà cho doanh nghiệp trong quá trình tiếp cận và thực hiện hỗ trợ.

+ Tổ chức Bộ phận công chứng, tư vấn hỗ trợ pháp lý liên quan; gắn với Bộ phận tư vấn xúc tiến thương mại, khởi nghiệp sáng tạo, tiếp cận và thực hiện các thủ tục hành chính ngay tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện một cách đồng bộ, hiệu quả.

(Có phụ lục các nhiệm vụ kèm theo Đề án)

⁵Tổ hợp thông tin về Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa.

3. Giải pháp thực hiện

3.1. Hoàn thiện thể chế

Xây dựng, trình ban hành Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 22/6/2017 của UBND tỉnh Bắc Ninh, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh, sau khi có quy định mới của Chính phủ.

3.2. Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống công nghệ thông tin

- Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh để đáp ứng yêu cầu số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC cũng như việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

- Nâng cấp, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công của tỉnh để đảm bảo thực hiện xác thực, định danh và kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Tổ chức thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, phục vụ cho việc liên thông giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3.3. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ngành, cơ quan có liên quan và các địa phương trong việc hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát thực hiện Đề án.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các sở, ngành, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện Đề án; kết nối, chia sẻ thông tin giữa các phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công của tỉnh.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng các cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp thực hiện tốt; đồng thời, có biện pháp xử lý nghiêm cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị không nghiêm túc, gây khó khăn, chậm trễ cho việc triển khai thực hiện Đề án.

PHẦN THỨ TƯ KINH PHÍ VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Kinh phí

Do ngân sách nhà nước của tỉnh đảm bảo: Dự kiến 35,7 tỷ đồng,

Trong đó:

- Chi thực hiện số hóa: Dự kiến 15 tỷ đồng, từ nguồn kinh phí ứng dụng Công nghệ thông tin năm 2021 và các năm tiếp theo.

- Chi cải cách quy trình thực hiện thủ tục hành chính: Dự kiến 2,5 tỷ đồng, từ nguồn kinh phí bố trí CCHC năm 2021 và các năm tiếp theo.

- Chi thiết kế mẫu thống nhất và mua sắm trang thiết bị cho Bộ phận một cửa: Dự kiến khoảng 18,2 tỷ đồng, từ nguồn kinh phí bố trí cải cách hành chính, năm 2021 và các năm tiếp theo.

- Chi ứng dụng công nghệ thông tin theo kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin được duyệt hàng năm.

2. Tổ chức thực hiện

2.1. Trung tâm Hành chính công tỉnh:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện đề án; kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của các cơ quan liên quan, UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, doanh nghiệp có liên quan trong quá trình tổ chức thực hiện đề án.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan xây dựng Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 22/6/2017 của UBND tỉnh Bắc Ninh, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh, sau khi có Quy định của Chính phủ.

- Hướng dẫn Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã tạo lập tài khoản cho cá nhân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công; đồng bộ, chia sẻ, liên kết với tài khoản trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

- Hướng dẫn chuẩn hóa danh mục tài liệu để chia sẻ giữa Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin khác.

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn nhận diện thương hiệu của Bộ phận một cửa các cấp và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính các cấp trong tỉnh.

- Hướng dẫn các yêu cầu nghiệp vụ và chức năng của phần mềm, ứng dụng tại Bộ phận một cửa; việc tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu của các phần mềm ứng dụng, các hệ thống thông tin giám sát thông minh tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận một cửa với Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của tỉnh.

- Tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2.2. Văn phòng UBND tỉnh:

- Tăng cường công tác chỉ đạo phối hợp với các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã trong việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính. Đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh công bố kịp thời thủ tục hành chính theo quy định.

- Phối hợp rà soát, thẩm định thủ tục hành chính trình cơ quan chức năng có thẩm quyền quyết định ban hành bộ thủ tục hành chính mới trên cơ sở kết quả thực hiện Đề án và đề xuất của các sở, ngành, địa phương.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

2.3. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Là đơn vị đầu mối kỹ thuật, chịu trách nhiệm quản lý hạ tầng, duy trì, vận hành hệ thống Công dịch vụ công trực tuyến tích hợp Bộ phận một cửa; Phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh tiến hành điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp các chức năng của phần mềm một cách kịp thời; bảo đảm các điều kiện kỹ thuật, an toàn, an ninh để Công dịch vụ công hoạt động ổn định thông suốt.

- Hướng dẫn triển khai thực hiện các dự án, các hoạt động đầu tư ứng dụng CNTT phục vụ các nhiệm vụ của Đề án đảm bảo đồng bộ, thống nhất.

- Phối hợp tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện nâng cao tỷ lệ người dân, doanh nghiệp tiếp cận và tham gia thực hiện dịch vụ công mức độ 3, 4.

2.4. Sở Nội vụ:

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp, Trung tâm Hành chính công tỉnh, các cơ quan liên quan nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; quy chế phối hợp giữa Trung tâm Hành chính công tỉnh với các cơ quan liên quan, đảm bảo thống nhất trong chỉ đạo điều hành và thực thi nhiệm vụ.

- Kiểm tra, giám sát đánh giá chất lượng việc lựa chọn và cử công chức đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị có liên quan; Tham mưu đề xuất các cơ chế chính sách theo dõi, đào tạo bồi dưỡng, quy hoạch, sử dụng, bổ nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức những người đã có thời gian trực tiếp làm việc tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp; bảo đảm chế độ, chính sách cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm hành chính công tỉnh hướng dẫn lưu trữ điện tử đối với hồ sơ thủ tục hành chính.

2.5. Sở Kế hoạch và Đầu tư:

Rà soát điều chỉnh, bổ sung các nội dung hỗ trợ doanh nghiệp và người dân; Tham mưu ban hành quy chế phối hợp, theo đó giao trách nhiệm cho từng cơ quan, đơn vị liên quan trực tiếp thực hiện các nội dung, cách thức, hình thức tổ chức triển khai hỗ trợ một cách cụ thể, công khai, minh bạch.

2.6. Sở Tài chính:

Bố trí kinh phí cho việc xây dựng, triển khai và thực hiện đề án theo yêu cầu, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

2.7. Các sở, ngành, cơ quan thuộc UBND tỉnh, các cơ quan có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã:

Trong phạm vi chức năng có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan chủ trì triển khai những nội dung có liên quan như đã nêu trong Đề án.

Định kỳ 6 tháng báo cáo UBND tỉnh tình hình triển khai và kết quả thực hiện Đề án (qua Trung tâm Hành chính công tỉnh).

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề mới cần sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh Đề án, các cơ quan liên quan kịp thời phản ánh về Trung tâm Hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.



PHỤ LỤC
KẾ HOẠCH CHI TIẾT THỰC HIỆN MỘT SỐ NHIỆM VỤ CỤ THỂ CỦA ĐỀ ÁN
(Kèm theo Quyết định số 717/QĐ-UBND ngày 16 tháng 6 năm 2021 của UBND tỉnh Bắc Ninh)



TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian Hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
I	Củng cố, đổi mới hệ thống Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa; Cải cách sâu, đơn giản quy trình tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính; Ứng dụng Công nghệ thông tin đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, gắn với thực hiện cơ chế “4 tại chỗ” một cách thực chất				
1	Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của cá nhân, tổ chức trên Cổng dịch vụ công của tỉnh theo mã số định danh cá nhân, tổ chức để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu cá nhân, tổ chức khi thực hiện các giao dịch hành chính trên môi trường điện tử.	Các sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; cơ quan ngành dọc TW có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện	Duy trì thường xuyên	100% cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến giải quyết TTHC ở các cấp được xác nhận tài khoản theo mã số định danh lưu trữ trên môi trường điện tử.
2	Cải tiến, nâng cấp hợp nhất Cổng dịch vụ công (phần mềm quản lý văn bản) với Hệ thống thông tin một cửa điện tử để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất.	Sở Thông tin và Truyền thông	Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện	Quý II/2022	Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất trên môi trường điện tử
3	Tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan có CSDL chuyên ngành cơ quan ngành dọc TW	Quý IV/2021	100% CSDL chuyên ngành được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh
4	Tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, liên thông	Trung tâm HCC	Các sở, ban, ngành	Quý	100% quy trình thực hiện

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian Hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
	các nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính, xác định các vấn đề cần cải cách, tham mưu nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.	tỉnh, Sở TT- TT, Văn phòng UBND tỉnh	thuộc UBND tỉnh, các cơ quan ngành dọc TW	IV/2021	TTHC được rà soát, cải tiến, khắc phục hiện tượng khép kín, cắt khúc. 100% văn bản hành chính liên quan giữa các cơ quan được quản lý, theo dõi, giám sát trên phần mềm điện tử
5	Xây dựng, vận hành Hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo thời gian thực, làm cơ sở để xếp hạng, phân loại, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.	Trung tâm HCC tỉnh, Sở TT-TT, Văn phòng UBND tỉnh		2021	
6	Trang bị Hệ thống giám sát, đánh giá tự động sử dụng công nghệ (như: trí tuệ nhân tạo, kết nối nối vạn vật,...) để phân tích cảm xúc, kết nối với Bản đồ Bộ phận Một cửa, tự động cập nhật dữ liệu và phân tích dữ liệu gốc một cách thường xuyên, liên tục để đưa ra kết quả đánh giá khách quan, trung thực, chính xác về sự hài lòng của tổ chức, cá nhân, tinh thần, thái độ phục vụ của nhân sự tại Bộ phận Một cửa (đây là cơ sở để đánh giá, xếp loại nhân sự tại Bộ phận Một cửa hàng năm. Đồng thời, đưa ra những dự báo về xu hướng nhu cầu của người dân, những vấn đề cần tiếp tục cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ. Qua đó, tối ưu hóa nguồn lực, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công).	Trung tâm HCC tỉnh, Sở TT-TT, Văn phòng UBND tỉnh		2022	

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian Hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
7	Ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện việc giám sát, đánh giá tự động một cách thường xuyên, liên tục, chủ động, kịp thời tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp cũng như mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính. Các dữ liệu này được tự động cập nhật, kết nối, chia sẻ với Trung tâm thông tin, chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND theo thời gian thực.	Trung tâm HCC tỉnh, Sở TT-TT, Văn phòng UBND tỉnh		2021	Phần mềm giám sát, đánh giá tự động
II	Gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa				
1	Rà soát, phân loại giấy tờ, hồ sơ thực hiện số hóa, bao gồm: - Giấy tờ trong thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức nộp là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó; - Kết quả xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; - Kết quả giải quyết của thủ tục hành chính.	Trung tâm Hành chính công tỉnh; Các sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; cơ quan ngành dọc TW có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm HCC cấp huyện	7/2021	Danh mục số lượng các loại giấy tờ, hồ sơ thực hiện số hóa
2	Lựa chọn đơn vị tư vấn xây dựng phần mềm thực hiện việc số hóa theo qui định	Trung tâm Hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin Truyền thông	Quý III/2021	Chạy thử phần mềm ứng dụng

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian Hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
3	Thí điểm thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, hồ sơ kết quả giải quyết TTHC theo quy định.	Trung tâm Hành chính công tỉnh; Các sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; cơ quan ngành dọc TW có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã	Trung tâm Hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin Truyền thông	Quý IV/2021	Kết quả số hóa -Hồ sơ giấy tờ của 50% TTHC cấp tỉnh; 30% cấp huyện và 20% ở cấp xã được số hóa thành công. -100% kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện và 10% Bộ phận một cửa ở cấp xã được số hóa thành công.
4	Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, hồ sơ kết quả giải quyết TTHC theo quy định.	Trung tâm Hành chính công tỉnh; Các sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; cơ quan ngành dọc TW có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã	Trung tâm Hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin Truyền thông	Quý IV/2022	Kết quả số hóa - Hồ sơ giấy tờ của 100% ở cả 3 cấp được số hóa thành công. -100% kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa được số hóa thành công.
5	Lưu trữ điện tử hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định.	Trung tâm Hành chính công tỉnh; Các sở, ngành, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; cơ quan ngành dọc TW có liên quan; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Nội vụ, Sở Thông tin – Truyền thông	Duy trì thường xuyên	100% hồ sơ , giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian Hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
		xã			
III	Đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa				
1	Thí điểm thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC thuộc lĩnh vực Tư pháp, hộ tịch.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Tư pháp	Trung tâm Hành chính công tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã,	Quý III/2022	Quyết định của UBND tỉnh quy định danh mục TTHC tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc vào biên giới
2	Báo cáo đánh giá kết quả thí điểm thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Tư pháp		Quý IV/2022	Báo cáo đề xuất mở rộng các lĩnh vực có thể áp dụng và duy trì thường xuyên trong những năm tiếp theo
3	Thí điểm tổ chức triển khai các ki ốt thông minh tại Bộ phận Một cửa để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính tự động mà không cần phải có sự hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ một cửa.	Trung tâm Hành chính công tỉnh và Thành phố Bắc Ninh	Sở TT-TT, Sở KH-CN, Viện NCPTKTXH tỉnh	Quý IV/2021	Các ki ốt được vận hành thử nghiệm tại Trung tâm Hành chính công tỉnh và thành phố Bắc Ninh
4	Báo cáo đánh giá kết quả thí điểm tổ chức triển khai các ki ốt thông minh tại Bộ phận Một cửa để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính tự động mà không cần phải có sự hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ một cửa.	Trung tâm Hành chính công tỉnh	Sở TT-TT, Sở KH-CN, Viện NCPTKTXH tỉnh	Quý I/2022	Báo cáo đề xuất phương án triển khai tiếp theo
5	Thiết kế bản sắc thương hiệu thống nhất cho Bộ phận Một cửa và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.	Trung tâm Hành chính công tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở TT-TT, Sở KH-CN,	Quý II/2022	Vận hành thực hiện mô hình Một cửa kiểu mẫu

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian Hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
	Các Bộ phận Một cửa sử dụng một bản sắc thương hiệu thống nhất về yêu cầu thiết kế nội, ngoại thất; biển hiệu; trang phục; biển tên,...		Viện NCPTKTXH tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã		
6	Đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức những người trực tiếp làm việc tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp.	Trung tâm Hành chính công, Văn phòng UBND tỉnh	Sở Nội vụ; Viện NCPTKTXH tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã	Duy trì thường xuyên	100% cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp được đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật các kiến thức.