

Số: /BC-STTTT

Hà Tĩnh, ngày tháng 01 năm 2024

## **BÁO CÁO**

**Kết quả thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức**  
(Kỳ báo cáo: Từ 15/7/2021 đến 30/11/2023)

Thực hiện Văn bản số 7370/UBND-NC<sub>3</sub> ngày 26/12/2023 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 2960/KH-TTCTP ngày 08/12/2023 của Thanh tra Chính phủ về thanh tra chuyên đề trách nhiệm về thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trên phạm vi cả nước, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức như sau:

### **I. TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CHO CÁ NHÂN, TỔ CHỨC**

#### **1. Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành văn bản triển khai thực hiện**

Từ 15/7/2021 đến 30/11/2023, Sở Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo các phòng chuyên môn, cán bộ thuộc Sở triển khai thực hiện kịp thời, có chất lượng các nhiệm vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân. Đơn vị đã ban hành các văn bản chỉ đạo điều hành có nội dung liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể:

- Kế hoạch số 1737/KH-STTTT ngày 31/12/2021 về cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 ngành Thông tin và Truyền thông; Kế hoạch số 45/KH-STTTT ngày 31/5/2022 về thực hiện Đề án đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp đến năm 2025;

- Kế hoạch số 87/KH-STTTT ngày 22/01/2021 về cải cách hành chính Sở Thông tin và Truyền thông năm 2021; Kế hoạch số 05/KH-STTTT ngày 27/01/2022 về cải cách hành chính Sở Thông tin và Truyền thông năm 2022; Kế hoạch số 03/KH-STTTT ngày 16/01/2023 về cải cách hành chính Sở Thông tin và Truyền thông năm 2023;

- Các Văn bản chỉ đạo, hướng dẫn tuyên truyền cải cách hành chính: Công văn số 709/STTTT-TTBCXB ngày 21/6/2021 về việc triển khai công tác tuyên truyền cải cách hành chính năm 2021; Công văn số 1389/STTTT-TTBCXB ngày 19/10/2021 về việc phát tờ rơi tuyên truyền hướng dẫn giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI và hướng dẫn sử dụng DVCTT mức độ 3; Kế hoạch số 02/KH-STTTT ngày 17/01/2022 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2022 của Sở Thông tin và Truyền thông; Công văn số 43/STTTT-TTBCXB ngày 12/01/2022 về việc triển khai công tác tuyên truyền cải cách hành chính năm 2022; Công văn số

903/STTTT-TTBCXB ngày 14/7/2022 về việc tăng cường tuyên truyền công tác CCHC trong 6 tháng cuối năm 2022; Kế hoạch số 55/KH-STTTT ngày 26/9/2022 về thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm tuyên truyền cải cách hành chính năm 2022; Công văn số 1260/STTTT-TTBCXB ngày 26/9/2022 về việc tăng cường tuyên truyền cải cách hành chính Quý IV/2022; Công văn số 1440/STTTT-TTBCXB ngày 26/10/2022 về việc tăng cường tuyên truyền cải cách hành chính trên hệ thống truyền thanh cơ sở; Kế hoạch số 01/KH-STTTT ngày 11/01/2023 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023 của Sở Thông tin và Truyền thông; Công văn số 104/STTTT-TTBCXB ngày 30/01/2023 về tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023; Công văn số 1031/STTTT-TTBCXB ngày 28/6/2023 về việc tuyên truyền và thực hiện công tác cải cách hành chính ở các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; Công văn số 2155/STTTT-TTBCXB ngày 27/12/2023 về việc đẩy mạnh tuyên truyền tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích;

- Kế hoạch số 138/KH-STTTT ngày 03/02/2021 về kiểm soát, rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2021; Kế hoạch số 887/KH-STTTT ngày 26/7/2021 về triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Thông tin và Truyền thông; Kế hoạch số 03/KH-STTTT ngày 25/01/2022 về kiểm soát, rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022; Quyết định số 11/QĐ-STTTT ngày 20/02/2023 về việc ban hành kế hoạch kiểm soát, rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2023; Kế hoạch số 02/KH-STTTT ngày 16/01/2023 về rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong các cơ quan HCNH giai đoạn 2023 - 2025 của Sở Thông tin và Truyền thông...

## **2. Việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế**

Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc các phòng chuyên môn thuộc Sở thực hiện công tác rà soát các thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, thay thế bổ sung, bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở, trình UBND tỉnh phê duyệt công bố theo quy định.

Hiện nay Sở Thông tin và Truyền thông có 37 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong kỳ báo cáo, Sở đã rà soát, ban hành các văn bản đề xuất phương án đơn giản hóa các thủ tục hành chính thuộc ngành như Báo cáo số 173/BC-STTTT ngày 21/10/2021 về tổng hợp kết quả rà soát, đề xuất phương án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính; Báo cáo số 137/BC-STTTT ngày 19/7/2022 về việc đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính ngành Thông tin và Truyền thông năm 2022; Báo cáo số 224/BC-STTTT

ngày 26/10/2023 về kết quả rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2023.

### **3. Việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Thông tin và Truyền thông được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh. Đơn vị đã thực hiện chuyển giao việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của Sở tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh cho nhân viên bưu điện theo Quyết định số 406/QĐ-UBND ngày 29/01/2021 của UBND tỉnh.

Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ trực tiếp xử lý hồ sơ của Sở đều thường xuyên phối hợp chặt chẽ với nhân viên bưu điện, đảm bảo các hồ sơ, yêu cầu của công dân được xử lý kịp thời, trước hạn, đúng quy định. Đồng thời cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của Sở cũng thường xuyên hỗ trợ, cập nhật kịp thời các quy định mới, rà soát quy trình giải quyết đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của đơn vị.

### **4. Việc công bố công khai thủ tục hành chính theo quy định; việc thực hiện công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính**

Toàn bộ 37 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Thông tin và Truyền thông được công khai: Trên cổng thông tin điện tử của Sở; cập nhật trên hệ thống một cửa điện tử tỉnh Hà Tĩnh; niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung - Trung tâm hành chính công tỉnh.

Hiện nay, 100% thủ tục hành chính của Sở đã triển khai tiếp nhận và giải quyết theo DVC trực tuyến một phần và toàn trình trên Cổng DVC của tỉnh - [dichvucong.hatinh.gov.vn](https://dichvucong.hatinh.gov.vn), Cổng DVC quốc gia. Tuy nhiên, DVC trực tuyến toàn trình chưa phát sinh nhiều hồ sơ và nhu cầu thanh toán phí, lệ phí trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

Việc số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định 45/2020/NĐ-CP, Sở đã số hóa 100% các kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng văn bản điện tử trên môi trường mạng.

Tình hình tích hợp dịch vụ công của Sở trên Cổng dịch vụ công quốc gia <https://dichvucong.gov.vn> đã được Bộ Thông tin và Truyền thông tích hợp đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Thông tin và Truyền thông, Sở đã thực hiện địa phương hoá 100% thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

### **5. Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân**

Từ tháng 2/2021 đến nay, việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của Sở tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh được chuyển giao cho nhân viên bưu điện. Đơn vị thường xuyên đón đóc, hỗ trợ, hướng dẫn nhân viên bưu điện trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, đảm bảo kịp thời, đúng quy định, không để xảy ra tình trạng hồ sơ bị chậm, quá hạn, thủ tục phức tạp gây phiền hà cho người dân. Cán bộ được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính của Sở đều có chuyên môn cao, có trách nhiệm trong thực thi công vụ. Trong kỳ báo cáo, đơn vị không nhận được phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

## **II. VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **1. Số liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 246, Trong đó: số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến 245 hồ sơ; số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp 0 hồ sơ; số tiếp nhận trước 15/07/2021 chuyển qua 01 hồ sơ; số tiếp nhận trong thời kỳ khảo sát: 245 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn 87 hồ sơ; số hồ sơ giải quyết trước hạn 157 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết (lý do): không

- Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn (lý do): không

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm 30/11/2023: 02 (trong đó: 02 hồ sơ trong hạn; 0 hồ sơ quá hạn).

### **2. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

Sở đã thực hiện nghiêm túc việc công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại trụ sở cơ quan và trên Cổng thông tin điện tử của Sở.

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 0; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 0.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 0; trong đó số đã được đăng tải công khai: 0; Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0.

## **III. NHẬN XÉT, KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Những kết quả đạt được**

Công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của đơn vị, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội, nâng cao năng lực cạnh tranh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, từng bước đáp ứng kỳ vọng của người dân và cộng đồng doanh nghiệp về một nền hành chính chuyên nghiệp, phục vụ và vì dân. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính được Sở triển khai, thực hiện nghiêm túc; ban hành kịp thời các kế hoạch, văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo chỉ đạo của UBND tỉnh; quan tâm

kiện toàn công chức làm đầu mối công tác kiểm soát thủ tục hành chính; rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính thuộc chức năng quản lý của Sở tạo niềm tin đối với tổ chức và cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh.

Việc thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý, giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng hạn, đúng quy định, không chậm trễ, không gây phiền hà cho các tổ chức, cá nhân là cơ sở để đánh giá chất lượng, kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức cũng như tập thể Sở Thông tin và Truyền thông.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Một số thủ tục thuộc lĩnh vực Thông tin và Truyền thông áp dụng mức độ dịch vụ công trực tuyến toàn trình chưa phát sinh nhiều hồ sơ do phần lớn người dân và doanh nghiệp chưa có thói quen khai thác Cổng thông tin điện tử và DVC trực tuyến toàn trình. Hệ thống cơ sở dữ liệu của các ngành còn nhỏ lẻ, phân tán chưa hình thành hệ thống dữ liệu dùng chung và dữ liệu mở của tỉnh.

Việc đồng bộ dữ liệu giữa Cổng DVC Quốc gia với Cổng DVC trực tuyến của tỉnh vẫn còn hạn chế dẫn đến số liệu thống kê chưa đồng nhất.

## **3. Kiến nghị, đề xuất**

Đề xuất Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục có phương án quan tâm chỉ đạo đầu tư nâng cấp, hoàn thiện phần mềm Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đảm bảo công tác giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức của Sở Thông tin và Truyền thông, đề nghị Thanh tra tỉnh tổng hợp./.

### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Dương Văn Tuấn**