

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

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

Số: /UBND-KSTTHC
V/v triển khai thực hiện Chỉ thị số
27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của
Thủ tướng Chính phủ

Đắk Lắk, ngày tháng 11 năm 2023

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp (*có gửi kèm theo*), Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo như sau:

1. Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố

a) Tiếp tục đẩy mạnh, quyết liệt hơn nữa công tác cải cách TTHC. Tập trung rà soát, sửa đổi, bổ sung đối với các TTHC đặc thù của tỉnh; mạnh dạn tham mưu UBND tỉnh đề xuất bộ, ngành Trung ương bãi bỏ TTHC, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ, nhất là của người dân, doanh nghiệp tại các văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là pháp luật chuyên ngành. Theo dõi sát, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp.

b) Tham mưu, thực hiện nghiêm việc công bố TTHC kịp thời, đầy đủ; thực hiện công khai, minh bạch đầy đủ TTHC chính theo quy định.

Yêu cầu 100% hồ sơ TTHC của các sở, ban, ngành và địa phương phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (iGate) và phải liên thông, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

c) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Quyết định số 2603/QĐ-UBND ngày 22/11/2022 của UBND tỉnh về ban hành quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp và các văn bản chỉ đạo liên quan của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC. Tăng cường công tác số hoá hồ sơ phải thực chất và đúng theo quy định để phục vụ cho công tác tái sử dụng kết quả số hoá trên môi trường điện tử.

Tăng cường sử dụng kết quả chứng thực điện tử (Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính), các kết quả giải quyết TTHC điện tử trong tiếp nhận hồ sơ, giải

quyết TTHC và các giao dịch khác giữa cá nhân, tổ chức, cơ quan hành chính nhà nước với nhau; đồng thời, tuyên truyền đến các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh về việc tiếp nhận, sử dụng kết quả chứng thực điện tử.

Nghiêm cấm việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, dữ liệu, giấy tờ, thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa và được chia sẻ, tích hợp từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo đúng quy định.

d) Tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm.

Kiên quyết chưa đưa vào xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông chưa có phương án cấu trúc lại và đơn giản hóa quy trình hoặc không phát sinh hồ sơ trong ba năm gần nhất; rà soát, tạm dừng cung cấp và nhanh chóng đầu tư nâng cấp, hoàn thiện đối với dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng được mức độ dịch vụ đã công bố, chưa thông suốt và đơn giản, thuận lợi, giảm thời gian, chi phí thực hiện hơn so với thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính.

đ) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hàng tháng công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; căn cứ kết quả đánh giá của Bộ chỉ số để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức.

e) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông. Thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp. Chậm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

g) Về thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06): các cơ quan, đơn vị và địa phương có liên quan tập trung xử lý dứt điểm các “điểm nghẽn” trong thực hiện Đề án 06 tại cơ quan,

đơn vị và địa phương, nhất là về hạ tầng công nghệ thông tin, số hóa dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến và an toàn, an ninh mạng theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số Công văn số 4911/UBND-NC ngày 12/6/2023 của UBND tỉnh về việc tháo gỡ các điểm nghẽn trong triển khai Đề án 06; đồng thời, báo cáo UBND tỉnh (qua Công an tỉnh) kết quả thực hiện trước **ngày 10/12/2023**.

h) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa theo thẩm quyền, trường hợp vượt thẩm quyền báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.

i) Có cơ chế, chính sách phù hợp, bảo đảm bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí hàng năm cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

k) Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Tập trung triển khai có hiệu quả Nghị quyết số 08/2023/NQ-HĐND ngày 14/7/2023 của HĐND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về mức thu các loại phí, lệ phí trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk ban hành kèm theo Nghị quyết số 08/2022/NQ-HĐND ngày 20/7/2022 của HĐND tỉnh.

l) Định kỳ hàng quý báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả thực hiện Công văn này (lồng ghép trong báo cáo công tác kiểm soát TTHC).

2. Các sở, ban, ngành

a) Tăng cường tham mưu, đề xuất UBND tỉnh phân cấp, ủy quyền đi đôi với nâng cao năng lực thực thi công vụ các cấp, tăng cường giám sát kiểm tra, đôn đốc trong giải quyết TTHC để giảm khâu trung gian và nhanh chóng, kịp thời chấm dứt tình trạng kéo dài thời gian giải quyết qua nhiều cơ quan, đơn vị.

b) Thực hiện nghiêm việc công bố, công khai, minh bạch đầy đủ TTHC theo quy định; trên cơ sở danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý có đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình do bộ, ngành Trung ương công bố, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh tham mưu triển khai thống nhất trên địa bàn tỉnh.

c) Khẩn trương rà soát, hoàn thành việc công bố quy trình nội bộ xác định rõ thời hạn, trách nhiệm giải quyết trong từng bước, giai đoạn đối với các TTHC liên thông giữa các cơ quan trung ương và địa phương trên cơ sở hướng dẫn của Bộ, ngành Trung ương.

d) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị thuộc bộ, ngành Trung ương và Sở Thông tin và Truyền thông trong việc rà soát việc tích hợp, công bố công khai và đồng bộ thông tin tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC giữa các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử do các bộ, ngành xây dựng, triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định của Chính phủ tại khoản 4 Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

3. UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại 100% Phòng Tư pháp và UBND các xã, phường, thị trấn.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp kết nối Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia; tích hợp giải pháp ký số từ xa với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, hoàn thành trước **ngày 15/12/2023**.

b) Để tránh tiếp diễn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức phải thực hiện cập nhật trên nhiều hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ, gây lãng phí thời gian, chi phí, nguồn lực, giảm năng suất lao động, giao Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ giữa các hệ thống cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử do các sở, ngành của tỉnh xây dựng, triển khai thực hiện tại tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, hoàn thành trước **ngày 15/12/2023** (nếu có).

- Phối hợp với sở, ban, ngành trong việc rà soát việc kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ giữa các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử do các bộ, ngành xây dựng, triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan:

- Đánh giá hiệu quả, đáp ứng yêu cầu kỹ thuật trong triển khai dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước và tích hợp, đồng bộ thông tin kết quả đánh giá với Hệ thống đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của Cổng dịch vụ công quốc gia, hoàn thành trước **ngày 01/02/2024**.

- Thực hiện nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, thông suốt, hiệu quả.

d) Trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Công an, tham mưu, đề xuất các giải pháp kỹ thuật, hạ tầng, thực hiện và hướng dẫn kết nối, tích hợp Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý (VNeID), Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đưa vào sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trong thực hiện TTHC, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử trước **ngày 01/9/2024**, đồng thời phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công bảo đảm cắt giảm các giấy tờ như: giấy chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân, quan hệ nhân thân, giấy tờ chứng minh cư trú,...

Nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý (VNeID), Cơ sở dữ liệu

quốc gia về dân cư với các hệ thống đang triển khai trên địa bàn tỉnh hướng tới dùng tài khoản định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý (VNeID) để đăng nhập. Báo cáo UBND tỉnh cho ý kiến trước **ngày 31/12/2023**.

5. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh thực hiện thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

6. Sở Tư pháp đẩy mạnh việc triển khai, hướng dẫn nghiệp vụ việc thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và sử dụng bản sao chứng thực điện tử trong thực hiện TTHC trên địa bàn tỉnh.

7. Giao Công an tỉnh (Cơ quan Thường trực Tổ công tác triển khai Đề án 06) chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục tham mưu, thực hiện kịp thời, hiệu quả Công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23/5/2023 của Thủ tướng Chính phủ, Công văn số 4911/UBND-NC ngày 12/6/2023 của UBND tỉnh về việc tháo gỡ các điểm nghẽn trong triển khai Đề án 06; đồng thời, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh kết quả xử lý, phương hướng xử lý dứt điểm các “điểm nghẽn” trong thực hiện Đề án 06 tại cơ quan, đơn vị và địa phương trước **ngày 20/12/2023**.

8. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc thực hiện các nội dung của Công văn này. Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các sở, ban, ngành và địa phương theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ và báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện.

Nhận được Công văn này, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục KSTTHC - VPCP (B/c);
- CT, PCT UBND tỉnh (Đ/c Hà);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (Đ/c Thủy);
- Các Phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (B 2b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tuấn Hà