

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NINH**

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

Số: /UBND-XD6  
V/v gửi bài tham luận của lãnh đạo  
UBND tỉnh Quảng Ninh tại Hội nghị  
chuyên đề về đẩy mạnh cải cách  
TTHC và hiện đại hóa phương thức  
chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân,  
doanh nghiệp

*Quảng Ninh, ngày tháng 8 năm 2022*

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ.

Thực hiện đề nghị của Văn phòng Chính phủ tại Văn bản số 4673/VPCP-KSTT ngày 26/7/2022 về việc chuẩn bị tham luận tại Hội nghị chuyên đề về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trên cơ sở chủ đề tham luận của lãnh đạo tỉnh Quảng Ninh tại Văn bản số 4673/VPCP-KSTT nêu trên, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh kính gửi Văn phòng Chính phủ nội dung tham luận của lãnh đạo UBND tỉnh Quảng Ninh tại Hội nghị về chủ đề “Giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi trong cải cách Thủ tục hành chính gắn kết với chuyển đổi số”.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- V0-3, TH, KSTT, TTTT-VP;
- Lưu: VT, XD6.

N.10-CV08.11

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Bùi Văn Kháng**

**THAM LUẬN CỦA LÃNH ĐẠO UBND TỈNH QUẢNG NINH**  
**Tại Hội nghị chuyên đề về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa**  
**phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp**  
**Chủ đề: “Giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi trong cải cách**  
**thủ tục hành chính gắn kết với chuyển đổi số”**

-----

**Kính thưa .....**

**Kính thưa .....**

**Kính thưa Quý vị đại biểu, thưa toàn thể Hội nghị!**

Năm 2021, tác động mạnh mẽ của dịch Covid-19 khiến Quảng Ninh cũng như các tỉnh, thành phố trong cả nước phải đối diện với nhiều thách thức trong hoạt động phát triển kinh tế - xã hội và nhiều lĩnh vực công tác khác. Tuy vậy, vượt qua những khó khăn trong điều kiện dịch bệnh, Quảng Ninh tiếp tục duy trì vị trí thứ nhất trên bảng xếp hạng các chỉ số: năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS); đứng thứ hai về chỉ số cải cách hành chính (PAR index). Quảng Ninh là tỉnh có 5 năm liên tiếp giữ vị trí thứ nhất về chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) (từ 2017-2021) và 9 năm liên (từ 2013-2021) trong nhóm 5 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có chất lượng điều hành kinh tế xuất sắc nhất cả nước. Tỉnh đã có nhiều cách làm hay, sáng tạo để đồng hành cùng người dân và doanh nghiệp, trọng tâm là triển khai đồng bộ những “Giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi trong cải cách thủ tục hành chính (TTHC) gắn kết với chuyển đổi số” tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn toàn tỉnh.

**Kính thưa Quý vị đại biểu!**

Quảng Ninh là một trong những địa phương đi đầu về chuyển đổi số trong giải quyết TTHC, xây dựng chính quyền điện tử hướng tới xây dựng chính quyền số và cơ quan nhà nước “không giấy tờ”. Để đảm bảo triển khai kịp thời, thống nhất, khoa học và hiệu quả các chủ trương, chính sách thực hiện chuyển đổi số, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quảng Ninh đã ban hành các Kế hoạch, Chương trình để triển khai chuyển đổi số trong cơ chế một cửa, một cửa liên thông thống nhất trên địa bàn toàn tỉnh với 05 nhóm nhiệm vụ trọng tâm: **(i)** Gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa, tạo cơ sở hình thành dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác; **(ii)** Đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; **(iii)** Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin; **(iv)** Nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa; **(v)** Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực.

Năm 2022, Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Ninh đã ban hành Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày 05/02/2022 về chuyển đổi số toàn diện tỉnh Quảng Ninh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 với mục tiêu phấn đấu đến năm 2025, Quảng

Ninh đi đầu trong chuyển đổi số trong các cơ quan đảng, nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội, trở thành mô hình mẫu về chuyển đổi số cấp tỉnh, trong đó: Số hóa kết quả giải quyết TTHC và toàn bộ văn bản chỉ đạo, điều hành, quản lý, lưu trữ; xây dựng hạ tầng dữ liệu không gian; cơ sở dữ liệu nền tảng, chuyên ngành; cung cấp dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ thông minh, tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp; phát triển hoàn thiện các hệ thống thông tin nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, chỉ đạo điều hành của hệ thống chính trị. Đồng thời, chỉ đạo triển khai thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ về triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia.

Đến nay, Tỉnh đang từng bước tạo lập được hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, đồng bộ, hệ thống Chính quyền điện tử của tỉnh đang dần được hoàn thiện theo đúng định hướng của Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương, cụ thể:

(i) Đã kết nối với 07 Hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ, ngành: Công an, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Tổng Công ty Bưu điện và Cổng dịch vụ công quốc gia, trong đó ngày 25/5/2022, Quảng Ninh là tỉnh thứ ba kết nối thành công Hệ thống chính quyền điện tử với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

(ii) 100% cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến xã tham gia vào hệ thống Chính quyền điện tử của tỉnh; TTHC trên toàn tỉnh được rà soát, tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa thành phần, giảm thời gian giải quyết trung bình từ 40-60% so với quy định;

(iii) 100% TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã được rà soát, chuẩn hóa theo quy trình ISO đảm bảo rõ người, rõ việc, rõ thời gian giải quyết gắn với trách nhiệm của từng bộ phận, cán bộ và được tích hợp với hệ thống Một cửa điện tử của tỉnh, hệ thống giám sát, đánh giá tự động của Văn phòng Chính phủ để thực hiện giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

(iv) Cổng dịch vụ công của tỉnh cung cấp trực tuyến 100% thủ tục hành chính, trong đó, tỷ lệ dịch vụ công mức 4 đạt 70%; tỉnh Quảng Ninh đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia 1.222 dịch vụ công trực tuyến trên tổng số 1.732 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của tỉnh; Từ ngày 01/01/2022 đến nay đã có 200.331 hồ sơ/278.238 hồ sơ được tiếp nhận và xử lý trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, đạt tỷ lệ 71,9%;

(v) Việc thực hiện số hóa và tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC cũng được Quảng Ninh xây dựng lộ trình theo từng giai đoạn. Trên cơ sở hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Quảng Ninh đã xây dựng quy trình 5 bước giải quyết TTHC hoàn toàn trên môi trường điện tử (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, ký số, trả kết quả) gắn với việc áp dụng chữ ký số trong tất cả các bước giải quyết. Từ ngày 01/6/2022, Tỉnh đã triển khai số hóa, bóc tách dữ liệu đối với 20 TTHC của 05 sở, ngành (*Giáo dục và Đào tạo, Lao động Thương binh và Xã hội, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Y tế*) và từ ngày 01/7/2022 thực hiện số hóa đối với 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án số 06 của Chính phủ; việc số hóa bảo đảm được lưu trữ đầy đủ phục vụ tái sử dụng trong quá trình giải quyết TTHC, hướng tới hình

thành cơ sở dữ liệu “sống, sạch, đủ và chính xác”. Dự kiến trong tháng 8/2022, Tỉnh sẽ tổ chức đánh giá, xem xét, mở rộng triển khai bóc tách được dữ liệu ở các lĩnh vực khác và triển khai xuống cấp huyện trong đầu quý IV/2022 (*sớm hơn so với chỉ đạo của Trung ương là từ 01/12/2022*).

Đến nay, Tỉnh đã phê duyệt, triển khai một số dự án liên quan đến số hoá dữ liệu chuyên ngành, có ý nghĩa quan trọng phục vụ công tác giải quyết TTHC như xây dựng hệ thống thông tin đất đai tỉnh Quảng Ninh; số hoá, cập nhật dữ liệu hộ tịch lịch sử từ các sổ hộ tịch cũ tại địa phương; xây dựng cơ sở dữ liệu công chứng...

(vi) Đồng thời, để đẩy nhanh tốc độ chuyển đổi số trong công tác giải quyết TTHC, Quảng Ninh luôn chú trọng đào tạo, tập huấn các kỹ năng về chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia vào quy trình giải quyết TTHC. Trong 6 tháng đầu năm 2022, Tỉnh đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức tập huấn cho gần 600 lượt cán bộ công chức, viên chức về số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC, sử dụng hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu. Một cửa điện tử tỉnh đảm bảo 100% hồ sơ công việc được trao đổi, xử lý trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số; xây dựng cơ sở dữ liệu “sống, xanh, sạch, đủ và chính xác”...

### ***Kính thưa Hội nghị***

Những hiệu quả đem lại từ việc nâng cao hiệu quả chuyển đổi số trong giải quyết TTHC đã góp phần duy trì ổn định hoạt động giải quyết TTHC trong thời kỳ phòng chống dịch bệnh; thời gian giải quyết các TTHC giảm nhiều so với quy định của pháp luật; quy trình giải quyết được thường xuyên được cập nhật; hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt tỷ lệ cao. Trong 6 tháng đầu năm, toàn tỉnh đã tiếp nhận 484.610 hồ sơ TTHC, đã giải quyết 443.375 hồ sơ, trong đó 439.372 hồ sơ đúng hạn và trước hạn (*đạt 99,1%*). Đội ngũ cán bộ làm việc tại Trung tâm các cấp cơ bản chấp hành nghiêm túc kỷ luật kỷ cương hành chính, văn hóa văn minh công sở, nêu cao tinh thần trách nhiệm giải quyết nhanh nhất hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân, đánh giá mức độ hài lòng và rất hài lòng của người dân khi đến giải quyết TTHC đạt tỷ lệ 100%, không có phiếu đánh giá không hài lòng.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh trong thời gian vừa qua còn gặp một số khó khăn, vướng mắc như: Nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số, một số đơn vị, địa phương chưa bố trí được cán bộ chuyên trách CNTT phục vụ chuyển đổi số, ứng dụng CNTT; Nhận thức của người dân, doanh nghiệp về chuyển đổi số đã có chuyển biến, tuy nhiên còn hạn chế, trình độ ứng dụng CNTT, khai thác các tiện ích trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, các tiện ích về thanh toán điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt còn chưa đồng đều; việc thực hiện kết nối liên thông, tích hợp hệ thống chính quyền điện tử của tỉnh với các Hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính của một số Bộ, ngành Trung ương còn chậm.

Trong thời gian tới, để tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi trong cải cách TTHC gắn kết với chuyển đổi số, tỉnh Quảng Ninh đề xuất những giải pháp cơ bản sau:

*Một là*, tiếp tục nâng cao nhận thức, phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương cũng như các cán bộ, công chức, viên chức về chuyển đổi số, đẩy mạnh việc thực hiện giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo Quyết định số 486/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Đề án 06 ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ và Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày 05/02/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về chuyển đổi số toàn diện tỉnh Quảng Ninh đến năm 2025.

*Hai là*, nâng cao chất lượng ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy nhanh tiến độ các dự án đầu tư công nghệ thông tin phục vụ cho việc giải quyết TTHC; kết nối, liên thông Hệ thống Chính quyền điện tử của tỉnh Quảng Ninh với các CSDL quốc gia, các CSDL chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương để khai thác dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

*Ba là*, tiếp tục công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết tại bộ phận một cửa, trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, trên Trang thông tin điện tử cơ quan, đơn vị; vận hành có hiệu quả mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; tăng cường công tác quản trị, kiểm tra, đánh giá việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và việc thực hiện số hóa, tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp thực chất, hiệu quả.

*Bốn là*, tăng cường tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn đến tổ chức, cá nhân thực hiện truy cập nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng tới thay đổi thói quen sử dụng dịch vụ công trực tiếp của công dân, nhằm tiết kiệm thời gian, công sức, chi phí đi lại cho người sử dụng, góp phần cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà, sách nhiễu, chống tiêu cực trong việc tiếp xúc với nhân dân, doanh nghiệp.

Quảng Ninh đang tích cực thực hiện chuyển đổi số gắn với nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính, từng bước thúc đẩy tăng trưởng kinh tế gắn với thực hiện các đột phá chiến lược, góp phần đưa tỉnh Quảng Ninh trở thành một trong những địa phương đi đầu về chuyển đổi số ở cả ba lĩnh vực là chính quyền số, kinh tế số, xã hội số.

Trên đây là tham luận của Quảng Ninh về “*Giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi trong cải cách thủ tục hành chính gắn kết với chuyển đổi số*”. Xin kính chúc sức khỏe các quý vị đại biểu, chúc Hội nghị thành công tốt đẹp!

(1) Văn phòng Chính phủ có Văn bản số 4673/VPCP-KSTT ngày 26/7/2022 về việc chuẩn bị tham luận tại Hội nghị chuyên đề về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp (Nội dung chi tiết tại Văn bản kèm theo)

(2) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có Văn bản số 544/TTPVHCC-TN&GQTTHC ngày 02/8/2022 về việc chuẩn bị tham luận tại Hội nghị chuyên đề về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp (Nội dung chi tiết tại Văn bản kèm theo)

Thẩm tra:

Trên cơ sở yêu cầu của Văn phòng Chính phủ (nội dung tham luận không quá 7 phút, tối đa 3 trang A4) và nội dung dự thảo của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng rà soát, hoàn thiện nội dung tham luận của đ/c Chủ tịch UBND tỉnh tại Hội nghị theo đề nghị của Văn phòng Chính phủ tại Văn bản số 4673/VPCP-KSTT nêu trên.

(Dự thảo chi tiết kèm theo)

Văn phòng kính trình đ/c Chủ tịch UBND tỉnh xem xét phê duyệt./.