

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH TUYÊN QUANG**

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

Số: /UBND-THCBKS

Tuyên Quang, ngày tháng 11 năm 2023

Về việc thực hiện  
Chi thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023  
của Thủ tướng Chính phủ

Kính gửi:

- Sở, Ban, ngành;
- Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

Thực hiện Chi 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, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp (được gửi kèm theo),

**Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo:**

**1. Giám đốc các Sở; thủ trưởng các Ban, ngành**

1.1. Thực hiện quyết liệt hơn nữa công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC); có cơ chế, chính sách phù hợp; bố trí đầy đủ kinh phí hàng năm, nhân lực, trong đó, chú trọng việc lựa chọn cán bộ, công chức, viên chức giỏi, có kinh nghiệm công tác để thực hiện các nhiệm vụ có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức, đảm bảo thực hiện đồng bộ, hiệu quả, gắn với các nhiệm vụ triển khai Đề án 06, chuyển đổi số.

1.2. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về nâng cao chất lượng phục vụ; 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; kịp thời công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức chậm trả kết quả theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại khoản 14 Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch số 198/KH-UBND ngày 28/8/2023. Căn cứ kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu; cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức, viên chức.

1.3. Rà soát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất Bộ, ngành Trung ương bãi bỏ TTHC, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí của người dân, doanh nghiệp trong các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản pháp luật chuyên

ngành. Tăng cường phân cấp, ủy quyền đi đôi với phân bổ nguồn lực, nâng cao năng lực thực thi công vụ; tăng cường kiểm tra, giám sát, đôn đốc trong giải quyết TTHC để giảm tầng nấc trung gian, nhanh chóng, kịp thời. 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.

1.4. 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. Chấm 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.

1.5. Tổ chức xử lý dứt điểm các “điểm nghẽn” trong thực hiện Đề án 06 nhất là về hạ tầng công nghệ thông tin, số hóa dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến và an toàn, an ninh mạng. Kết quả gửi Công an tỉnh **trước ngày 10/12/2023** để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ theo quy định.

1.6. 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 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.

1.7. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

1.8. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP; 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.

1.9. 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.

1.10. 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 (dự kiến trước ngày 15/12/2023), các cơ quan chuyên môn tham mưu, gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt để triển khai thống nhất trên địa bàn tỉnh. Rà soát phê duyệt các quy trình nội bộ xác định rõ thời hạn, trách nhiệm giải quyết trong từng bước công việc đảm bảo không vượt quá tổng thời gian TTHC đã được công bố để cấu hình quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, vận hành thử các dịch vụ công trực tuyến trước khi đưa vào sử dụng.

1.11. 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; việc tiếp nhận, sử dụng kết quả chứng thực điện tử; tái sử dụng kết quả chứng thực điện tử từ bản chính, các kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu tại Kho quản lý dữ liệu điện tử tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trong tiếp nhận, giải quyết TTHC. Nghiêm cấm việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành theo đúng quy định.

1.12. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với nhiệm vụ trình công bố, công khai TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; trên Hệ thống thông tin TTHC tỉnh; trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chính xác TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước (ở cả 3 cấp: tỉnh, huyện, xã) đang còn hiệu lực theo quy định.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

2.1. Thường xuyên triển khai nhiều hình thức hướng dẫn để người dân, tổ chức: thuận tiện trong việc khai thác, sử dụng lại hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử được lưu tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trong việc nộp hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp, phục vụ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến; sử dụng ký số từ xa khi thực hiện TTHC.

2.2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định.

2.3. Đánh giá hiệu quả và giải pháp bổ sung tính năng, yêu cầu kỹ thuật, đảm bảo nghiệp vụ tiếp nhận, số hóa, giải quyết, trả kết quả TTHC trên môi trường điện tử được thuận lợi, đúng quy định; kết quả thực hiện được thể hiện đầy đủ, phù hợp với các tiêu chí Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

2.4. Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh 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 01/7/2024, 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, ...

2.5. Thường xuyên chủ động tham mưu với Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp nâng cao kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến; thanh toán trực tuyến; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa tỉnh.

### **3. Sở Nội vụ**

3.1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân 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.

3.2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ kết quả đánh giá của Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu; cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.

3.3. Chủ trì, kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị việc thực hiện đẩy mạnh phân cấp, phân quyền đi đôi với phân bổ nguồn lực, tăng cường giám sát, kiểm tra trong quản lý nhà nước theo quy định.

### **4. Sở Tư pháp**

Thường xuyên chủ động tham mưu với Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp nâng cao kết quả thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; đảm bảo 100% Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã phát sinh hồ sơ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính từ **01/12/2023**.

## **5. Công an tỉnh**

5.1. Tổng hợp, tham mưu xây dựng dự thảo Văn bản của Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức xử lý dứt điểm các “điểm nghẽn” trong thực hiện Đề án 06 nhất là về hạ tầng công nghệ thông tin, số hóa dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến và an toàn, an ninh mạng. Thời gian hoàn thành **trước ngày 20/12/2023**.

5.2. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện nhiệm vụ nêu tại điểm 3.4, khoản 3 Văn bản này.

## **6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Tuyên Quang**

Lựa chọn các hình thức phù hợp thực hiện tuyên truyền sâu rộng Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ và các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Văn bản này.

## **7. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

7.1. Tham mưu với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh định kỳ hằng tháng công khai Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

7.2. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Văn bản này. Kết quả theo dõi, đôn đốc, kiểm tra là cơ sở xem xét, đánh giá gắn với chấm điểm cải cách thủ tục hành chính của từng cơ quan, đơn vị theo quy định.

## **8. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố**

8.1. Triển khai thực hiện các nhiệm vụ nêu từ điểm 1.1 đến điểm 1.10, khoản 1 văn bản này.

8.2. Kịp thời cập nhật các quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; công khai TTHC (*gồm Danh mục TTHC và Nội dung cụ thể của từng TTHC*) thuộc phạm vi chức năng quản lý (*gồm cấp huyện và cấp xã*) trên Trang thông tin điện tử của huyện; công khai TTHC (*gồm Danh mục TTHC và Nội dung cụ thể của từng TTHC*) thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện, xã; kịp thời kiến nghị với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh những TTHC, nội dung cụ thể của từng TTHC chưa được các Sở, ban, ngành thực hiện đúng theo quy định tại điểm 1.11, khoản 1 văn bản này.

8.3. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trực thuộc thực hiện các nhiệm vụ nêu trên theo quy định. Riêng nhiệm vụ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đảm bảo 100% Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã phát sinh hồ sơ **từ 01/12/2023**.

Giám đốc các Sở; Thủ trưởng các Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tổ chức thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Văn bản này. Định kỳ hằng quý báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (lồng ghép trong báo cáo công tác kiểm soát TTHC) theo quy định./.

***Nơi nhận:***

- Như trên; (thực hiện)
- Văn phòng Chính phủ; (báo cáo)
- TTTU, TTHĐND tỉnh; (báo cáo)
- Chủ tịch, PCT UBND tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- TTPVHCC tỉnh;
- Báo TQ, Đài PTTH tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- VNPT TQ;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, THCBKS (H).

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Sơn**