

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH AN GIANG**

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

Số: 442/UBND-TH

An Giang, ngày 21 tháng 4 năm 2023

V/v tái cấu trúc quy trình, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và rà soát, cập nhật quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 08/04/2023 của Chính phủ về Hội nghị Chính phủ với địa phương và Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 3 năm 2023; Công văn số 2348/VPCP-KSTT ngày 07/4/2023 của Văn phòng Chính phủ về tái cấu trúc quy trình, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Công văn số 1842/VPCP-KSTT ngày 21/3/2023 về báo cáo đánh giá trải nghiệm người dùng sử dụng DVC trực tuyến của Ngân hàng thế giới. Để kịp thời triển khai thực hiện các nội dung theo Chỉ đạo của Chính phủ, các đề nghị của Văn Phòng Chính phủ, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh có ý kiến như sau:

**1. Sở, ban, ngành tỉnh và UBND huyện, thị xã, thành phố**

a) Nghiêm túc triển khai thực hiện các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu thuộc phạm vi trách nhiệm thực hiện của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (Phụ lục kèm theo Công văn số 2348/VPCP-KSTT) theo đúng tiến độ, chất lượng đã được Thủ tướng Chính phủ giao.

b) Sở, ban, ngành tỉnh:

- Tập trung rà soát, hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh theo quy định của Chính phủ tại các Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, số 107/2021/NĐ-CP và số 42/2022/NĐ-CP một cách hiệu quả (theo hướng tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng là trung tâm) và đảm bảo tiến độ theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 03/4/2023 về Tiếp tục đẩy mạnh triển khai 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 tại các sở, ngành, địa phương năm 2023 và những năm

tiếp theo (triển khai Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23 tháng 02 năm 2023), **hoàn thành chậm nhất đến tháng 9 năm 2023.**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan nghiên cứu, rà soát, đề xuất với UBND tỉnh các giải pháp điều chỉnh kịp thời để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo Công văn số 1842/VPCP-KSTT ngày 21 tháng 3 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ về báo cáo đánh giá trải nghiệm người dùng sử dụng DVC trực tuyến của Ngân hàng thế giới.

- Rà soát, đề xuất tham mưu UBND tỉnh ban hành chính sách hỗ trợ, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Rà soát, cập nhật và tham mưu Chủ tịch UBND phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính (cả 3 cấp: cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) đảm bảo đúng, đủ các trạng thái theo quy định tại Phụ lục I kèm theo Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông và ký số kết quả điện tử theo định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. **Hoàn thành trước ngày 20/5/2023.**

**Lưu ý:** Đối với các TTHC được người dân, doanh nghiệp nộp trực tuyến và có nộp phí, lệ phí (trước khi giải quyết hồ sơ) thì trong quy trình nội bộ bổ sung, như sau: Bổ sung mục **2.3. Nộp phí/ lệ phí** (trạng thái thể hiện: Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính) tại nội dung “Tiếp nhận hồ sơ” của Phụ lục I kèm theo Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT. Tránh trường hợp phải hoàn trả phí, lệ phí (do người dân, doanh nghiệp thanh toán trước khi được tiếp nhận) do hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết.

c) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị:

- Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh nếu để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện không nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tiếp và trực tuyến (hồ sơ trực tuyến giải quyết chậm, muộn hoặc không được tiếp nhận, xử lý); 100% hồ sơ thủ tục hành chính chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp theo đúng yêu cầu của Chính phủ tại mục II.2 Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022.

- Hàng tuần phải kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC và các nhóm chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 26/3/2022 (được giao tại Văn bản số 124/UBND-TH ngày 13/02/2023 của UBND tỉnh), kịp thời tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc (nếu có), trường hợp vượt thẩm quyền thì kiến nghị với

cơ quan cấp trên để được hướng dẫn; UBND cấp huyện tiếp tục thực hiện nội dung được giao tại mục 1 của Công văn số 353/UBND-TH ngày 05/04/2023 của UBND tỉnh về chấn chỉnh tình trạng tiếp nhận hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; Nâng cao hiệu quả hoạt động của các Tổ công nghệ số cộng đồng để hướng dẫn, phổ cập kỹ năng số cho người dân.

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

- Phối hợp chặt chẽ với các Sở, ban, ngành tỉnh trong quá trình cập nhật từ quy trình nội bộ sang quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo đúng, đủ và thống nhất.

- Khẩn trương hoàn thành chức năng công khai tự động danh sách cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức công chức, viên chức giải quyết chậm, muộn hồ sơ hoặc có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; Công thông tin điện tử tỉnh (nhiệm vụ được giao tại số thứ tự 10 Mục I phần 2 của Phụ lục kèm theo Quyết định số 77/QĐ-UBND ngày 18/01/2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn tỉnh An Giang). Báo cáo UBND tỉnh trước ngày 20/5/2023.

## **3. Sở Nội vụ**

Chủ động, giúp UBND tỉnh phối hợp Bộ Nội vụ triển khai việc cập nhật, kết nối, đồng bộ dữ liệu vào cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức, bảo đảm hoàn thành trước ngày 30 tháng 4 năm 2023.

## **4. Văn phòng UBND tỉnh**

- Đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu thuộc phạm vi trách nhiệm thực hiện của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo tại Công văn số 2348/VPCP- KSTT ngày 07/4/2023 của Văn phòng Chính phủ.

- Hàng tháng giúp UBND tỉnh công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tại bộ, ngành, địa phương theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tiếp tục thực hiện công khai bằng văn bản danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên

Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công của tỉnh cho đến khi Sở Thông tin và Truyền thông hoàn thành chức năng công khai tự động.

Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung nêu trên./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- VP. UBND tỉnh: LĐVP, Phòng, ban, trung tâm;
- Tổ theo dõi;
- Lưu: VT, TH.

*(Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 08/04/2023; Văn bản số 2348/VPCP-KSTT; 1842/VPCP-KSTT; 05/CT-UBND ngày 03/4/2023; 353/UBND-TH ngày 05/04/2023; 124/UBND-TH ngày 13/02/2023)*

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thanh Bình**