

Số: /BC-UBND

Ninh Bình, ngày tháng 12 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Ninh Bình năm 2020

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, UBND tỉnh Ninh Bình báo cáo kết quả thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2020, cụ thể như sau:

I. TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Mục đích, yêu cầu

a) Mục đích:

Nhằm đánh giá mức độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Xác định và phát hiện các tồn tại hạn chế được chỉ ra sau đánh giá để từ đó có giải pháp khắc phục. Đồng thời, là kết quả đánh giá chấm điểm chỉ số cải cách hành chính trong năm 2020.

b) Yêu cầu:

- Bảo đảm đúng các nguyên tắc đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Không làm ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Bảo đảm sự tham gia tích cực của tổ chức, cá nhân đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Căn cứ thực hiện đánh giá

- Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Hướng dẫn tại Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Văn bản số 590/VP-UBND ngày 20/8/2019 của Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Tiêu chí, chỉ số đánh giá và phân loại đánh giá

a) Tiêu chí, chỉ số đánh giá

Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Theo đó, Bộ tiêu chí đánh giá được thực hiện thông qua 9 chỉ số, mỗi chỉ số tối đa 2 điểm quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, gồm:

- Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật;
- Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định;
- Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);
- Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);
- Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa;
- Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính;
- Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính;
- Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;
- Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

(Có chi tiết các chỉ số đánh giá kèm theo báo cáo)

b) Phân loại kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá được xếp loại theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 28/11/2019, cụ thể như sau:

- * Đối với cán bộ, công chức, viên chức:
 - Hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên;
 - Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm;
 - Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.
- * Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức:
 - Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc;
 - Từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt;

- Từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá;
- Từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình;
- Dưới 6 điểm xếp loại yếu.

4. Thời gian, đối tượng và phương pháp đánh giá

a) Thời gian đánh giá: Việc đánh giá được thực hiện từ ngày 01/01/2020 đến ngày 15/12/2020.

b) Đối tượng đánh giá: Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các cơ quan, đơn vị. Từ 01/7/2020, việc đánh giá đối với cán bộ, công chức được thực hiện trên Phần mềm một cửa điện tử tỉnh.

c) Phương pháp đánh giá:

- Việc đánh giá được thực hiện thông qua Phiếu đánh giá do tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp đánh giá. Theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, mỗi hồ sơ lấy 01 phiếu đánh giá. Tuy nhiên, phần mềm một cửa mới hoàn thiện chức năng đánh giá, do đó số lượng Phiếu đánh giá được xác định theo phương pháp xác suất, thống kê, cụ thể:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Với n là số Phiếu đánh giá (cỡ mẫu), N là số lượng hồ sơ, e là sai số tiêu chuẩn.

- Các cơ quan trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính tiến hành lấy phiếu đánh giá, tổng hợp kết quả; cơ quan cấp trên xem xét, thẩm định kết quả đánh giá của các cơ quan cấp dưới, đơn vị trực thuộc và tổng hợp, gửi kết quả đến cơ quan có thẩm quyền.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ

1. Công tác triển khai thực hiện

Căn cứ quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Văn bản số 590/VP-UBND ngày 20/8/2019 hướng dẫn đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Trên cơ sở đó các cơ quan, đơn vị đã chỉ đạo bộ phận Một cửa tiến hành lấy Phiếu đánh giá và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (hoạt động chính thức từ 12/10/2020) thực hiện đánh giá bằng phần mềm. Định kỳ hàng tháng thu phiếu và tổng hợp kết quả. UBND huyện, thành phố đã chỉ đạo các phòng chuyên môn và UBND xã, phường, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện, thành phố. Các cơ quan, đơn vị đã bố trí hòm phiếu hoặc khu vực thu phiếu độc lập với nơi tiếp nhận hồ sơ để bảo đảm tính khách quan và bí mật về thông tin của người đánh giá.

2. Quy trình đánh giá

a) Lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân

- Lấy Phiếu đánh giá: Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, công chức một cửa (tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã) phát Phiếu đánh giá kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc điền Phiếu đánh giá. Các sở, ban, ngành thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện việc đánh giá trên phần mềm của Trung tâm.

- Thu Phiếu đánh giá: Định kỳ hàng tuần, hằng tháng tùy theo tình hình, điều kiện của từng đơn vị, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công tiến hành thu thập Phiếu đánh giá và thống kê kết quả đánh giá.

- Các sở, ban, ngành; Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã tiến hành tổng hợp Phiếu đánh giá theo hướng dẫn tại Văn bản số 590/VP-UBND ngày 20/8/2019 của Văn phòng UBND tỉnh.

- Kết quả gửi về Văn phòng UBND tỉnh (thông qua Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính).

b) Thẩm định, báo cáo kết quả đánh giá:

Văn phòng UBND tỉnh thẩm định lại kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương và báo cáo UBND tỉnh về kết quả đánh giá và gửi Văn phòng Chính phủ theo quy định.

III. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Số lượng TTHC đang thực hiện trên địa bàn tỉnh và tình hình, kết quả giải quyết TTHC

1.1. Số lượng TTHC đang thực hiện trên địa bàn tỉnh

Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện trên địa bàn tỉnh là 1.885 TTHC (cấp tỉnh 1.544 TTHC; cấp huyện 236 TTHC; cấp xã 105 TTHC). Số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 là 611 dịch vụ, dịch vụ công mức độ 4 là 811 dịch vụ). Số TTHC đang thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công là 1.315 thủ tục.

1.2. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

Năm 2020, các Sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết tổng số **663.331** hồ sơ, trong đó số hồ sơ đã giải quyết trả đúng thời hạn là 658.609 hồ sơ; số hồ sơ trả quá hạn là 247 hồ sơ; số hồ sơ đang giải quyết chưa đến hạn là 4.475 hồ sơ (*chi tiết tại phụ lục kèm theo*).

2. Kết quả chung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

TT	Tên Cơ quan, Đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Xếp loại	Ghi chú
I	Các Sở, Ngành				
1	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	18	15,90	Xuất sắc	
2	Sở Công Thương	18	15,26	Xuất sắc	
3	Sở Du lịch	18	17,00	Xuất sắc	
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	13,73	Tốt	

TT	Tên Cơ quan, Đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Xếp loại	Ghi chú
5	Sở Giao thông vận tải	18	16,96	Xuất sắc	
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	15,64	Xuất sắc	
7	Sở Khoa học và Công nghệ	18	17,00	Xuất sắc	
8	Sở Lao động Thương binh và Xã hội	18	16,50	Xuất sắc	
9	Sở Nội vụ	18	16,00	Xuất sắc	
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	18	17,00	Xuất sắc	
11	Sở Tài chính	18	17,00	Xuất sắc	
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	18	14,22	Tốt	
13	Sở Thông tin và Truyền thông	18	16,34	Xuất sắc	
14	Sở Tư pháp	18	16,60	Xuất sắc	
15	Sở Văn hóa và Thể thao	18	17,00	Xuất sắc	
16	Sở Xây dựng	18	16,00	Xuất sắc	
17	Sở Y tế	18	16,98	Xuất sắc	
II	UBND Huyện, Thành phố				
1	UBND huyện Gia Viễn	18	13,00	Tốt	
2	UBND huyện Hoa Lư	18	17,00	Xuất sắc	
3	UBND huyện Kim Sơn	18	17,00	Xuất sắc	
4	UBND huyện Nho Quan	17,69	16,69	Xuất sắc	
5	UBND huyện Yên Khánh	14,26	13,57	Tốt	
6	UBND huyện Yên Mô	14,99	13,31	Tốt	
7	UBND thành phố Ninh Bình	17,5	14,30	Tốt	
8	UBND thành phố Tam Điệp	14,8	12,40	Tốt	

Năm 2020, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp tục có sự quan tâm chỉ đạo xuyên suốt, quyết liệt đối với công tác cải cách thủ tục hành chính. Đặc biệt, là việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp phải bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng và quy định của pháp luật; Chủ tịch UBND tỉnh đã giao các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; thực hiện cung cấp dịch vụ bưu chính công ích. Thông qua đó, năm 2020 các sở, ngành theo chức năng nhiệm vụ được giao tiếp tục tập trung hoàn thiện cơ chế chính sách pháp luật về đầu tư, kinh doanh; hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ, hợp tác xã và các chương trình khởi nghiệp; tiếp tục tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp trong sản xuất kinh doanh, đời sống và thủ tục hành chính. UBND các huyện, thành phố đã quan tâm kiện toàn bộ máy hoạt động của Bộ phận Một cửa theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ban hành Quy chế

hoạt động và đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất cho Bộ phận Một cửa của các huyện, thành phố.

Kết quả chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2020 có 2 nhóm là xuất sắc (18 đơn vị) và tốt (07 đơn vị). Trong đó:

- Có 15/17 sở, ngành xếp loại xuất sắc. Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ngành là 16,18 điểm (mức điểm ở xếp loại xuất sắc).

- Có 03/08 huyện, thành xếp loại xuất sắc, 05/08 huyện, thành phố xếp loại tốt. Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các huyện, thành phố là 14,66 điểm (mức điểm ở xếp loại Tốt).

3. Kết quả đánh giá từng chỉ số thành phần

3.1. Chỉ số 1- Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính

Chỉ số này đánh giá về thời gian giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị cho tổ chức, cá nhân. Trong năm 2020, các cơ quan, đơn vị đã quan tâm, tập trung giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, nhất là bảo đảm về thời hạn giải quyết. Tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị vẫn để xảy ra tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, muộn. Chỉ số này bình quân toàn tỉnh đánh giá đạt 1,25 điểm, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,57 điểm, trong đó: 05/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm), có 02 đơn vị đánh giá 0 điểm do trong năm có nhiều hồ sơ chậm.

- Đối với huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 0,94 điểm, trong đó: 03/08 huyện, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm); có 04 đơn vị đánh giá 0 điểm do trong năm có nhiều hồ sơ chậm muộn.

3.2. Chỉ số 2 - Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết

Chỉ số này đánh giá việc tham gia phối hợp của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính. Bắt đầu từ Quý III năm 2020, chức năng đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên Phần mềm Một cửa điện tử mới chính thức được vận hành, do đó kết quả được tính từ 01/7/2020. Nhìn chung sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC tương đối nhịp nhàng, cơ bản đáp ứng thời gian theo quy định. 6 tháng cuối năm chỉ số bình quân toàn tỉnh đánh giá là 1,84 điểm, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,95 điểm, trong đó: 10/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm), kết quả phản ánh đúng với kết quả báo cáo năm 2020 về giải quyết thủ tục hành chính.

- Đối với huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 1,73 điểm, trong đó: 03/08 huyện, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm); điểm thấp là huyện Yên Mô (1,23 điểm).

3.3. Chỉ số 3 - Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính

Chỉ số này đánh giá về chất lượng hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ của công chức bộ phận Một cửa cho tổ chức, cá nhân và về chất lượng thẩm định, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính. Điểm bình quân toàn tỉnh năm 2020 đối với chỉ số này là 1,86 điểm. Cho thấy, công chức Một cửa đã thực hiện tương đối tốt; tuy nhiên ở một số cơ quan, đơn vị thực hiện chưa tốt việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,86 điểm, trong đó: 09/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm). Một số đơn vị đạt điểm thấp là Ban Quản lý các khu công nghiệp (1,3 điểm), Sở Công Thương (1,38 điểm), Sở Kế hoạch và Đầu tư (1,49 điểm).

- Các huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 1,87 điểm, trong đó: 04/08 huyện, thành phố đạt tối đa (2 điểm), điểm thấp nhất là huyện Yên Khánh đạt (1,52 điểm).

3.4. Chỉ số 4 - Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính

Chỉ số này đánh giá về công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, chất lượng hướng dẫn của cơ quan chủ trì trong giải quyết thủ tục hành chính. Bình quân toàn tỉnh đối với chỉ số này là 1,91 điểm. Cho thấy năm 2020 công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tương đối tốt. Tổ chức, cá nhân cơ bản không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,94 điểm, trong đó: 12/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm); Sở Kế hoạch - Đầu tư có số điểm thấp nhất (1,49 điểm).

- Đối với các huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 1,89 điểm, trong đó: 04/08 huyện, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm); huyện Yên Khánh đạt điểm thấp nhất (1,53 điểm).

3.5. Chỉ số 5 - Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa

Chỉ số này đánh giá chất lượng tiếp nhận hồ sơ và khả năng đáp ứng giải quyết thủ tục hành chính ngay cho tổ chức, công dân theo phương châm là “4 tại chỗ” tiếp nhận, xử lý, thẩm định và trả kết quả đều thực hiện tại Bộ phận Một cửa. Đây là một trong nhiệm vụ đã được Thủ tướng Chính phủ giao cho các Bộ, ngành và tỉnh, thành phố tập trung thực hiện tại Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 (chỉ tiêu thực hiện 4 tại chỗ: 20% đối với cấp tỉnh, 50% đối với cấp huyện và 100% đối với cấp xã). Tuy nhiên, năm 2020 việc thực hiện “4 tại chỗ” các sở, ngành và huyện, thành phố chưa đạt yêu cầu; Tuy nhiên, hiện nay 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐCP đều được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa các cấp huyện, cấp xã. Theo đó, điểm bình quân chỉ số này trên địa bàn tỉnh là 1,0 điểm.

3.6. Chỉ số 6 - Công khai các thủ tục hành chính

Chỉ số này đánh giá việc công khai các thủ tục hành chính bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ và điện tử. Năm 2020, bình quân toàn tỉnh đạt 1,97 điểm, cho thấy việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, Trung tâm phục vụ hành chính công đã được cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm triển khai tổ chức thực hiện tốt, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,99 điểm, trong đó: 16/17 Sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm); Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 1,77 điểm.

- Đối với các huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 1,96 điểm, trong đó: 07/08 huyện đạt điểm tối đa (2 điểm); huyện Yên Khánh đạt 1,65 điểm.

3.7. Chỉ số 7 - Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính

Chỉ số này đánh giá về thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính. Năm 2020, Chỉ số này trên địa bàn tỉnh là 1,9 điểm. Cho thấy, cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh đã tích cực và có thái độ đúng mực trong hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính; không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,96 điểm, trong đó: 12/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm); Ban Quản lý các khu CN đạt điểm thấp nhất là 1,8 điểm.

- Đối với các huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 1,84 điểm, trong đó: 05/08 huyện, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm); các đơn vị có số điểm thấp là thành phố Tam Điệp (1,4 điểm), huyện Yên Khánh (1,53 điểm).

3.8. Chỉ số 8 - Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân

Chỉ số này đánh giá việc thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Năm 2020, các sở, ngành và huyện, thành phố đã thực hiện tốt việc thực hiện các quy định của pháp luật về phản ánh, kiến nghị như việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Điểm bình quân toàn tỉnh đối với chỉ số này năm 2020 đạt 1,96 điểm, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,97 điểm, trong đó: 15/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm); Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 1,77 điểm, Sở Thông tin và Truyền thông đạt 1,7 điểm.

- Đối với các huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 1,96 điểm, trong đó: 07/08 huyện, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm); huyện Yên Khánh đạt 1,65 điểm.

3.9. Chỉ số 9 - Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Chỉ số này đánh giá về tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền. Trong năm 2020, điểm bình quân toàn tỉnh đối với chỉ số này là 1,72 điểm, cho thấy tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công

trực tuyến thực hiện tương đối tốt, tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị triển khai chậm, chưa đạt tiến độ, thời gian đề ra, cụ thể:

- Đối với các sở, ngành: Điểm bình quân đạt 1,95 điểm, trong đó: 14/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm); Sở Tài nguyên và Môi trường đạt điểm thấp nhất là 1,41 điểm.

- Đối với các huyện, thành phố: Điểm bình quân đạt 1,48 điểm, trong đó: 03/08 huyện, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm); huyện Gia Viễn không đạt điểm; một số đơn vị đạt điểm thấp như: huyện Yên Mô đạt 1,32 điểm, thành phố Tam Điệp đạt 1,4 điểm.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả đạt được

Năm 2020, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thường xuyên quan tâm, chỉ đạo việc cải cách, giải quyết thủ tục hành chính nhằm góp phần trong hoàn thành các mục tiêu tăng trưởng kinh tế - xã hội được đề ra từ đầu năm. UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo các sở, ngành, địa phương nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, nhất là việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến.

Để đánh giá trung thực, khách quan, phản ánh đúng tình hình thực tế kết quả việc giải quyết thủ tục hành chính, UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ trên địa bàn tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh đã trực tiếp hướng dẫn các sở, ngành, địa phương tổ chức thực hiện việc đánh giá tại cơ quan, đơn vị, địa phương và là cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Nhìn chung, công tác tổ chức triển khai được thực hiện nghiêm túc, đúng trình tự và thời gian thực hiện. Các sở, ngành, địa phương đã tích cực vào cuộc trong việc thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Thể hiện thông qua việc lấy phiếu đánh giá của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước được các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố triển khai đồng bộ, nghiêm túc, khách quan, trung thực đáp ứng theo yêu cầu. Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính phản ánh tương đối sát tình hình triển khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Phân tích giá trị trung bình toàn tỉnh của các chỉ số cho thấy, nhiều chỉ số đạt điểm cao như: Chỉ số 4 đạt 1,91 điểm; Chỉ số 6 đạt 1,97 điểm, Chỉ số 7 đạt 1,90 điểm; Chỉ số 8 đạt 1,96 điểm, cho thấy các nội dung, nhiệm vụ đã và đang thực hiện tốt như: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính; Công khai các thủ tục hành chính; Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính; Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Qua kết quả đánh giá sẽ giúp các Sở, ngành, UBND các huyện, thành phố phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp các dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương; góp phần thay đổi được nhận thức, tác phong và lề lối làm việc; nâng cao ý thức, tinh thần

trách nhiệm của đội ngũ công chức, nhất là công chức một cửa trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

2. Một số tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Một số cơ quan, đơn vị chưa quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện; chưa coi trọng công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính hoặc việc lấy phiếu đánh giá còn thấp.

- Một số tổ chức, cá nhân không phối hợp thực hiện đánh giá, còn tâm lý e ngại khi đánh giá cơ quan nhà nước; việc lấy ý kiến đánh giá hình thức chưa phong phú, chưa thu hút người dân tham gia đánh giá.

- Số lượng phát sinh hồ sơ đối với các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đã được cung cấp còn thấp. Việc thực hiện 4 tại chỗ còn nhiều khó khăn.

- Việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính cũng gây khó khăn cho cơ quan, đơn vị khi thực hiện đánh giá nhất là các đơn vị có số lượng hồ sơ nhiều như Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp,...

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị Văn phòng Chính phủ tổ chức tập huấn về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và hướng dẫn xây dựng chức năng đánh giá trên Cổng dịch vụ công quốc gia, cổng dịch vụ công cấp bộ, tỉnh.

Trên đây là tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2020, UBND tỉnh Ninh Bình trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Các sở, ngành của tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Trung tâm Tin học - Công báo;
- Lưu: VT, VP2, VP11.

ĐN_VP11_BC_2020

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Tổng Quang Thìn