

Số: /QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày tháng 6 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt quy trình cải tiến việc tiếp nhận, hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Bắc Giang**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;*

*Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23/02/2023 của Thủ tướng Chính phủ 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 bộ, ngành, địa phương năm 2023 và những năm tiếp theo;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt quy trình cải tiến việc tiếp nhận, hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Bắc Giang (có Phụ lục kèm theo).

**Điều 2.** Giao Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quyết định này.

**Điều 3.** Giám đốc Sở, thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh; Thủ trưởng cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch UBND huyện, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh:
  - + LĐVP, các phòng, đơn vị;
  - + Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Mai Sơn**

**Phụ lục**  
**QUY TRÌNH CẢI TIẾN VIỆC TIẾP NHẬN, HƯỚNG DẪN HỖ TRỢ**  
**NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /6/2023*  
*của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang)*

**I. MỤC TIÊU**

1. Các thủ tục hành chính (TTHC) được xử lý chặt chẽ, thông tin xác thực và thống nhất. Hạn chế tối đa việc người dân, tổ chức phải chuẩn bị nhiều loại giấy tờ rườm rà và lặp đi lặp lại. Đến năm 2025, 80% người dân, tổ chức không phải cung cấp lại các giấy tờ, thông tin, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC trước đó.

2. Các TTHC được xử lý chính xác và nhanh chóng. Mục tiêu đến năm 2025, thời gian chờ của người dân giảm xuống dưới 15 phút/lượt. Tăng năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC, cụ thể: Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp là 1.600 hồ sơ; vùng nông thôn là 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn là 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên).

3. Các TTHC được xử lý bằng các ứng dụng công nghệ thông tin và tập trung vào trải nghiệm của người dân, tổ chức. Bắt đầu từ việc số hóa, tạo ra cơ sở dữ liệu quốc gia, mục tiêu đến năm 2025, tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến tối thiểu đạt 70% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận và 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

4. Bộ phận Một cửa<sup>1</sup> chuẩn bị đầy đủ cơ sở vật chất, thông tin phục vụ các nhu cầu của người dân, doanh nghiệp theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, là chủ thể, là mục tiêu, động lực để cung cấp dịch vụ chất lượng hơn, phục vụ tốt hơn.

5. Công chức của Bộ phận Một<sup>2</sup> cửa có năng lực, tác phong phục vụ thân thiện và tích cực hỗ trợ. Các giao diện tiếp nhận và trả kết quả trực tuyến dễ dàng sử dụng. Mục tiêu mức độ hài lòng khi giải quyết TTHC đạt trên 95% vào năm 2025.

6. Chuẩn hoá quy trình tiếp nhận, hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

**II. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, HƯỚNG DẪN HỖ TRỢ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP**

**1. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

**1.1. Công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn người nộp hồ sơ**

<sup>1</sup> Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của các sở, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

<sup>2</sup> Công chức, viên chức, chuyên sỹ, sỹ quan, người lao động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của các sở, cơ quan, đơn vị, địa phương

a) Các hồ sơ, giấy tờ người dân, doanh nghiệp phải nộp khi giải quyết TTHC; quy trình, thời hạn giải quyết TTHC; mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi người dân, doanh nghiệp yêu cầu theo quy định pháp luật.

b) Lấy số thứ tự, đánh giá việc giải quyết TTHC, đánh giá sự hài lòng khi người dân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC (nếu có).

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và tại nơi giải quyết TTHC.

1.2. Việc hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC được thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Ngoài ra, còn có thể thực hiện qua ứng dụng di động (mobile app).

## **2. Cách thức người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Người dân, doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức:

2.1. Trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Giang;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn.

Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Các ngày làm việc trong tuần.

Mùa hè: Buổi sáng từ 7h00 - 11h00; buổi chiều từ 13h30 - 16h30.

Mùa đông: Buổi sáng từ 7h30 - 11h30; buổi chiều từ 13h30 - 16h30.

Thời gian bàn giao hồ sơ nội bộ: 30 phút vào cuối buổi sáng và 30 phút vào cuối buổi chiều các ngày làm việc.

2.2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ;

2.3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2.4. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Công chức Bộ phận Một cửa; Đội Thanh niên tình nguyện hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận, thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; Tổ công nghệ số cộng đồng có nhiệm vụ tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận, thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Chuyển từ việc thực hiện để người dân quan sát (làm hộ) sang hướng dẫn để người dân tự thực hiện ngay tại nhà, nơi làm việc hoặc nơi công tác...

### **3. Tiếp nhận thủ tục hành chính**

#### **3.1. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích**

Công chức Bộ phận Một cửa các cấp kiểm tra, xác thực thông tin người dân, doanh nghiệp trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thông qua mã số định danh công dân. Không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin đã được số hóa lưu giữ trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Công chức Bộ phận Một cửa các cấp phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, số hoá và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

#### **3.2. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến**

Công chức Bộ phận Một cửa các cấp phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ điện tử. Nếu hồ sơ TTHC chưa đầy đủ, công chức Bộ phận Một cửa gửi thông báo yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ tới người dân, doanh nghiệp. Nếu hồ sơ TTHC đầy đủ, công chức Bộ phận Một cửa thực hiện ký số, tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

### **4. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

Việc giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn khác có liên quan.

### **5. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

5.1. Cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC chuyên kết quả cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Đối với hồ sơ TTHC “ký số kết quả giải quyết” và giải quyết theo phương thức “05 tại chỗ”, công chức Bộ phận một cửa thực hiện in kết quả, đóng dấu và trả kết quả theo quy định pháp luật về công tác văn thư, gắn kèm kết quả giải quyết TTHC và kết thúc hồ sơ theo quy định.

5.2. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải trực tiếp đến nhận kết quả). 100% kết quả của các hồ sơ giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời bản giấy và bản điện tử cho người dân, doanh nghiệp.

### **6. Phương thức nộp phí, lệ phí**

6.1. Người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan giải quyết TTHC;

b) Trục tuyến trên Công Dịch vụ công Quốc gia.

6.2. Đội Thanh niên tình nguyện hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận, thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, Tổ công nghệ số cộng đồng có nhiệm vụ tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp cách thức thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán trực tuyến trên Công Dịch vụ công Quốc gia./

---