

PHƯƠNG ÁN

Thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2024
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

1. Cơ sở pháp lý

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Kế hoạch số 3563/KH-UBND ngày 15 tháng 6 năm 2021 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án 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 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 2114/QĐ-UBND ngày 12 tháng 8 năm 2022 của UBND tỉnh về việc Ban hành Đề án triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Thực trạng việc tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam

Hiện nay, tổng số thủ tục hành chính (TTHC) đang thực hiện trên địa bàn tỉnh là 1.855 thủ tục, trong đó: cấp tỉnh 1.473 thủ tục, cấp huyện 349 thủ tục, cấp xã 160 thủ tục. Số TTHC cung cấp Dịch vụ công (DVC) trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng DVC quốc gia 1.213 thủ tục; số TTHC cung cấp DVC trực tuyến một phần 16 thủ tục; Số TTHC thực hiện hình thức khác 669 thủ tục.

Qua theo dõi quá trình giải quyết TTHC cho thấy, đối với một số TTHC cấp tỉnh có liên quan nhiều đến người dân, doanh nghiệp phát sinh nhiều nếu không thực hiện được bằng hình thức trực tuyến bắt buộc người dân, doanh nghiệp phải đến trực tiếp Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để thực hiện

nộp hồ sơ. Hiện tại người dân tại các huyện, xã, nhất là địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới, có khoảng cách xa Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam đến hàng trăm kilômét, bên cạnh đó lại không có điều kiện để nộp hồ sơ trực tuyến từ đó dẫn đến gây tốn kém thời gian, chi phí đi lại. Ví dụ các thủ tục như: Cấp Phiếu lý lịch Tư pháp; Chuyển trường cho học sinh trung học phổ thông, Cấp bản sao văn bằng chứng chỉ...

Từ thực trạng trên cho thấy, cần phải có giải pháp để người dân, doanh nghiệp không phải mất nhiều thời gian để đi lại, tập trung về Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam làm TTHC gây tốn kém, mất thời gian, góp phần đa dạng phương thức tiếp nhận hồ sơ, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, cụ thể hóa trong thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ. Từ những lý do nêu trên, việc triển khai phương án tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính là hết sức cần thiết.

3. Phương án thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

a) Mục đích việc thực hiện

- Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính góp phần giảm thời gian và chi phí đi lại cho người dân, tổ chức; người dân, tổ chức có thể nộp hồ sơ TTHC (*thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện*) tại nơi người dân, tổ chức sinh sống và làm việc (*Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện*).

- Giảm số lượng người dân, tổ chức đến nộp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam để nộp hồ sơ TTHC, đặc biệt trong các đợt cao điểm người dân thực hiện các thủ tục hành chính.

- Người dân, tổ chức khi nộp hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính có thể đăng ký nhận kết quả tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích, thuận tiện hơn, nhất là người dân ở các xã xa trung tâm, góp phần nâng cao số lượng hồ sơ TTHC được trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích, nâng cao chỉ số cải cách hành chính đối với chỉ tiêu tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; đồng thời góp phần nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến đối với các TTHC có phí, lệ phí và đã được triển khai thanh toán trực tuyến.

- Người dân được hỗ trợ tạo tài khoản điện tử và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, hình thành kho dữ liệu cá nhân trên cổng dịch vụ công tỉnh.

b) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gồm **20** thủ tục cấp tỉnh (*theo Phụ lục gửi kèm*).

c) Phạm vi thực hiện: trên địa bàn toàn tỉnh.

d) Cách thức thực hiện

- Địa điểm nộp hồ sơ: thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.

- Các bước thực hiện cụ thể như sau:

* Đối với TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.

+ **Bước 1:** công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận TN&TKQ cấp huyện hướng dẫn tổ chức, cá nhân về thành phần hồ sơ để người dân thực hiện hoặc hỗ trợ người dân tạo tài khoản và nộp hồ sơ theo hình thức trực tuyến.

+ **Bước 2:** công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận TN&TKQ cấp huyện tiếp nhận hồ sơ, xem xét tính hợp pháp thành phần hồ sơ đã được nộp trực tuyến; nhập thông tin, dữ liệu; số hoá dữ liệu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (Hệ thống); thu phí, lệ phí theo hình thức trực tuyến (*nếu có*) và tiền cước luân chuyển hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ điện tử trên Hệ thống về cho cơ quan chuyên môn giải quyết TTHC (*lựa chọn đúng tên phòng, đơn vị cấp sở, ngành giải quyết TTHC đó theo quy trình nội bộ trên Hệ thống*);

+ **Bước 3:** cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ TTHC, trả kết quả điện tử và bản giấy thông qua Bộ phận TN&TKQ tập trung tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam. (*các Sở, ngành ghi đúng tên Bộ phận TN&TKQ cấp huyện đã tiếp nhận hồ sơ đầu vào*) hoặc địa chỉ nhận qua đường bưu chính công ích (*nếu tổ chức, cá nhân có nhu cầu đã đăng ký từ đầu*).

+ **Bước 4:** công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận TN&TKQ tập trung tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam xác nhận hồ sơ hoàn thành, kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh và trả kết quả bản điện tử (*nếu có*) hoặc bản giấy thông qua đường bưu chính công ích đến Bộ phận TN&TKQ cấp huyện để tổ chức, cá nhân đến nhận trực tiếp hoặc phối hợp với nhân viên bưu chính công ích thực hiện trả theo địa chỉ yêu cầu.

* Đối với TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam thực hiện theo các bước theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

- Việc luân chuyển hồ sơ và thu phí, lệ phí được thực hiện như sau:

+ **Luân chuyển hồ sơ:** việc luân chuyển hồ sơ TTHC từ Bộ phận TN&TKQ cấp huyện về các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và ngược lại được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích, chi phí luân chuyển hồ sơ do tổ chức, cá nhân chi trả trên cơ sở bảng giá cước được niêm yết công khai tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện (*tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả giải quyết TTHC tại nhà thông qua dịch vụ bưu chính công ích nếu có nhu cầu*).

+ **Thu phí, lệ phí:** công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp phí và lệ phí trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia.

e) Tổ chức thực hiện

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam phối hợp với các Sở, Ban, ngành và địa phương tổ chức triển khai thực hiện theo Phương án đã được phê duyệt. Hỗ trợ các đơn vị, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện. Định kỳ báo cáo UBND tỉnh xem xét giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông (*Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Quảng Nam*), Viễn thông Quảng Nam cấu hình quy trình điện tử và đảm bảo kỹ thuật cho việc luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh thông suốt từ khâu tiếp nhận, chuyển xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

- Các Sở, ngành và UBND cấp huyện chủ trì việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC đối với thủ tục thực hiện, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam tham gia góp ý quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC. Trong đó, cần xác định rõ những loại hồ sơ nào không cần phải gửi bản giấy từ cấp huyện về cơ quan giải quyết khi đã chuyển hồ sơ điện tử qua Hệ thống (*biểu mẫu điện tử*) để tránh lãng phí kinh phí luân chuyển hồ sơ giấy của tổ chức, cá nhân.

- UBND cấp huyện chỉ đạo Bộ phận TN&TKQ cấp huyện triển khai cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện thực hiện nhiệm vụ phối hợp với các cơ quan chuyên môn có TTHC thực hiện (*có danh sách và số điện thoại của công chức phụ trách kèm theo*) để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân; hướng dẫn thanh toán trực tuyến và kinh phí luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo bảng giá cước quy định được niêm yết tại Bộ phận TN&TKQ.

- Viễn thông Quảng Nam: thực hiện cấu hình các danh mục TTHC phi địa giới, biểu mẫu điện tử để các đơn vị, địa phương triển khai thực hiện, đảm bảo theo dõi, trích xuất dữ liệu tiếp nhận, giải quyết của các đơn vị, địa phương.

- Bưu điện tỉnh: công bố, niêm yết bảng giá cước dịch vụ luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC từ Bộ phận TN&TKQ cấp huyện về các Sở, ngành và ngược lại; bảng giá cước dịch vụ trả kết quả tại nhà để người dân, tổ chức biết và công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện phối hợp thực hiện.
