

Số: /BC-VPUB

Cần Thơ, ngày tháng 5 năm 2025

BÁO CÁO
Công tác cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2021 - 2025
và phương hướng giai đoạn 2026-2030

Thực hiện Công văn số 545/SNV-CCHC, CQĐP ngày 31 tháng 3 năm 2025 của Sở Nội vụ về việc báo cáo sơ kết 05 năm (2021-2025), đề xuất nhiệm vụ giải pháp trọng tâm đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) giai đoạn 2021 - 2025 và phương hướng giai đoạn 2026-2030, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Đánh giá tình hình triển khai và kết quả thực hiện. Thống kê số nhiệm vụ/chỉ tiêu, mục tiêu đã hoàn thành theo Nghị quyết số 76/NQ-CP và Quyết định số 4168/QĐ-UBND và đánh giá cụ thể các nhiệm vụ sau:

1. Cải cách TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành, thành phố

a) Việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không theo địa giới hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp

- Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công trong giải quyết và trả kết quả các TTHC cấp thành phố theo bộ TTHC được công bố theo thẩm quyền.

- Ban hành Quyết định thực hiện liên thông TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ¹ tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC; nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ; tiết kiệm thời gian, giảm chi phí tuân thủ TTHC cho cá nhân, tổ chức gắn với việc bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức; nâng cao trách nhiệm và tính chủ động, tích cực của cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước, góp phần xóa bỏ các hành vi tiêu cực, những nhiễu trong giải quyết các việc của người dân.

b) 100% hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử.

¹ Quyết định số 1893/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2024

c) 100% TTHC trên địa bàn thành phố, có đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến; 100% TTHC được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến đạt tối thiểu 69,79%.

d) Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 60,73%.

2. Về kiểm soát TTHC

a) Rà soát, đánh giá TTHC: thành phố ban hành và tổ chức triển khai thực hiện bảo đảm chất lượng và tiến độ Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm.

- Năm 2021: thành phố ban hành Quyết định số 2973/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2021 trên địa bàn thành phố Cần Thơ với tổng số TTHC rà soát, đánh giá: 40 thủ tục. Kết quả:

+ Số TTHC thực hiện rà soát: 43 thủ tục, đạt 107% kế hoạch.

+ Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: 38 thủ tục.

+ Số tiền tiết kiệm được: 466.895.649 đồng.

+ Tỷ lệ chi phí tiết kiệm: 33,06%.

- Năm 2022: thành phố ban hành Quyết định số 3798/QĐ-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2022 trên địa bàn thành phố Cần Thơ với tổng số TTHC rà soát, đánh giá: 36 thủ tục. Kết quả:

+ Số TTHC thực hiện rà soát: 36 thủ tục, đạt 100% kế hoạch.

+ Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: 34 thủ tục.

+ Số tiền tiết kiệm được: 72.914.121 đồng.

+ Tỷ lệ chi phí tiết kiệm: 19,44%.

- Năm 2023, thành phố ban hành Quyết định số 4333/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2023 trên địa bàn thành phố Cần Thơ với tổng số TTHC rà soát, đánh giá: 43 thủ tục. Kết quả:

+ Số TTHC thực hiện rà soát: 48 thủ tục, đạt 109% kế hoạch.

+ Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: 47 thủ tục.

+ Số tiền tiết kiệm được: 625.391.162 đồng.

+ Tỷ lệ chi phí tiết kiệm: 31,62%.

- Năm 2024, thành phố ban hành Quyết định số 3210/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt Kế hoạch

rà soát, đánh giá TTHC năm 2024 trên địa bàn thành phố Cần Thơ với tổng số TTHC rà soát, đánh giá: 56 thủ tục. Kết quả:

- + Số TTHC thực hiện rà soát: 60 thủ tục, đạt 107% kế hoạch.
- + Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: 56 thủ tục.
- + Số tiền tiết kiệm được: 97,124,974 đồng.
- + Tỷ lệ chi phí tiết kiệm: 19%.

- Năm 2025, thành phố tiếp tục ban hành và tổ chức thực hiện Quyết định số 3049/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2025 trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

b) Việc rà soát, thống kê và đơn giản hóa các TTHC nội bộ theo quy định

Thực hiện Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025, thành phố công bố tổng số 321 TTHC nội bộ thuộc các lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp, Xây dựng, Nội vụ, Tài chính, Giáo dục và Đào tạo, Thông tin và Truyền thông, Lao động - Thương binh và Xã hội, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Khoa học và Công nghệ, Thanh tra, Y tế, Ngoại vụ, Công Thương, Văn phòng, Giao thông vận tải.

Số lượng TTHC nội bộ đã được phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa: thành phố thực hiện việc rà soát, phê duyệt phương án đơn giản hóa 236 TTHC; số TTHC nội bộ cắt giảm 76 TTHC, đạt tỷ lệ 32,20% thủ tục và đạt tỷ lệ chi phí cắt giảm là 20.42%.

Thực thi phương án đơn giản hóa 33 TTHC nội bộ thuộc lĩnh vực Tư pháp, Nội vụ, Xây dựng, Tài chính, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ, Ngoại vụ.

c) Việc thực hiện phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC

+ Việc thực hiện phân cấp trong giải quyết TTHC: Tổng số TTHC thực hiện phân cấp: 12 TTHC thuộc lĩnh vực Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Công Thương.

+ Việc thực hiện ủy quyền trong giải quyết TTHC:

. Tổng số TTHC thực hiện ủy quyền theo Phương án ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính tại Quyết định số 2404/QĐ-UBND ngày 29 tháng 10 năm 2024 của UBND thành phố: 113 TTHC

. Tổng số TTHC thực hiện ủy quyền do cơ quan, đơn vị thực hiện hoặc tham mưu UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố thực hiện: 20 TTHC thuộc lĩnh vực Ngoại vụ; Khoa học và Công nghệ; Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

d) Việc đối thoại, tổ chức lấy ý kiến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

của cá nhân, tổ chức đối với TTHC, quy định hành chính.

- Việc đối thoại, tổ chức lấy ý kiến được Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thực hiện thường xuyên: Hàng tháng, Trưởng ban Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ bố trí tiếp công dân, doanh nghiệp; Ban Lãnh đạo Ban tiếp xúc doanh nghiệp ít nhất 2 lần/năm tại khu công nghiệp, qua đó kịp thời nắm bắt những thắc mắc, bất cập của doanh nghiệp trong các hoạt động trong khu công nghiệp, trong đó có nội dung xử lý các vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý; UBND huyện duy trì việc đối thoại trực tiếp với các doanh nghiệp để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp; từng bước điều chỉnh mối quan hệ giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan nhà nước, tạo cơ chế giám sát, quản lý của người dân đối với cơ quan nhà nước, giữa lãnh đạo với cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý nhằm giảm bớt phiền hà, tiêu cực, thể hiện rõ bản chất và mục tiêu của công tác cải cách TTHC.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC, quy định hành chính:

Giai đoạn năm 2021-2025, thành phố tiếp nhận tổng số: 1.585 PAKN; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 1580; số PAKN đã xử lý quá hạn: 00; số PAKN đang xử lý: 05.

Tất cả PAKN đã xử lý, trả lời được công khai trên Hệ thống theo quy định.

3. Công khai TTHC theo quy định

Toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết được niêm yết đầy đủ, chính xác, kịp thời tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn đồng thời công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công thành phố Cần Thơ và nhiều hình thức đa dạng phù hợp điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị (mẫu giấy đặt trong sơ-mi để tại bàn viết phục vụ người dân; tạo, niêm yết mã QR code,...) bảo đảm tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức nhà nước.

Việc công khai TTHC bảo đảm căn cứ trên cơ sở Quyết định công bố TTHC và dữ liệu TTHC được kết xuất trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

4. Xây dựng, vận hành hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố, Cổng dịch vụ công của thành phố và khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia

- Thành phố Cần Thơ đã hoàn thành việc hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố².

- Đã kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố với các Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác:

+ Cơ sở dữ liệu quốc gia: Cổng Dịch vụ công quốc gia, Đăng ký doanh nghiệp; Cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến; Đăng ký và quản lý hộ tịch; Dịch vụ công của VNPOST; Hệ thống văn bản pháp luật; Dân cư; Hộ gia đình tham gia Bảo hiểm; Danh mục dùng chung quốc gia; Cấp mã số đơn vị có quan hệ ngân sách; Dịch vụ công vận tải đường bộ của Bộ Giao thông vận tải; Cơ sở dữ liệu về giá; Dịch vụ công của Bộ Xây dựng; Đăng kiểm phương tiện; Dịch vụ công trực tuyến đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến; Cổng liên thông Tài nguyên và Môi trường - Thuế; Hệ thống thông tin tiêu thụ điện (EVN); Cơ sở dữ liệu lĩnh vực trẻ em, Bảo trợ xã hội thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; CSDL cán bộ, công chức, viên chức; Danh mục dùng chung tài nguyên môi trường; Ứng dụng VneID.

+ Cơ sở dữ liệu dùng chung của thành phố như: Cơ sở dữ liệu người dân, cơ sở dữ liệu doanh nghiệp, cơ sở dữ liệu TTHC, cơ sở dữ liệu hồ sơ; cơ sở dữ liệu cán bộ, công chức, viên chức; cơ sở dữ liệu danh mục dùng chung; cơ sở dữ liệu văn bản điều hành; cơ sở dữ liệu giá.

+ Các hệ thống phần mềm chuyên ngành: Hệ thống thông tin quận, huyện; cấp phép xây dựng; nông nghiệp; văn hóa; thông tin và truyền thông; công thương; khen thưởng.

5. Việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

- Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Luôn quan tâm rà soát, tái cấu trúc quy trình, nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu, điều kiện triển khai dịch vụ công trực tuyến. Kết quả 100% TTHC đủ điều kiện đều được triển khai dịch vụ công trực tuyến.

- Tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích: Việc triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích đạt được những kết quả tích cực; giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, tổ chức. Tuy nhiên, cùng với sự

² Quyết định số 1749/QĐ-UBND ngày 17 tháng 6 năm 2022 của UBND thành phố ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Cần Thơ.

gia tăng số lượng hồ sơ trực tuyến thì số lượng hồ sơ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích đã giảm dần.

- Kết quả thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính: Thành phố phê duyệt Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính trên địa bàn thành phố Cần Thơ³. Theo đó, thành phố triển khai thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính đối với 34 thủ tục cấp tỉnh, 07 thủ tục cấp huyện, 03 thủ tục cấp xã.

- Kết quả giải quyết TTHC của các cấp

+ Năm 2021: Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn cấp thành phố đạt 99,88%; cấp huyện đạt 99,27%; cấp xã đạt 99,80%.

+ Năm 2022: Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn cấp thành phố đạt 99,74%; cấp huyện đạt 99,65%; cấp xã đạt 99,93%.

+ Năm 2023: Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn cấp thành phố đạt 99,92%; cấp huyện đạt 99,92%; cấp xã đạt 99,99%.

+ Năm 2024: Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn cấp thành phố đạt 99,96%; cấp huyện đạt 99,93%; cấp xã đạt 99,99%.

+ Quý I năm 2025: Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn cấp thành phố đạt 98,93%; cấp huyện đạt 99,89%; cấp xã đạt 99,99%.

- Kết quả thực hiện lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC; kết quả về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết TTHC.

+ Thành phố xây dựng hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ phận Một cửa trên địa bàn thành phố. Sau khi người dân, doanh nghiệp hoàn thành TTHC thì hệ thống sẽ gửi đường link về tài khoản Zalo để người dân, doanh nghiệp đánh giá mức độ hài lòng. Kết quả đánh giá sẽ được tổng hợp báo cáo cơ quan có thẩm quyền và làm cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức liên quan.

+ Mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về giải quyết TTHC được Công Dịch vụ công quốc gia đánh giá: tăng qua các năm (năm 2021 đạt 81,98%; năm 2022 đạt 93,08%; năm 2024 đạt 97,68%; năm 2025 đạt 94,83%).

- Tình hình triển khai thực hiện số hóa kết quả và hồ sơ giải quyết TTHC; kết quả khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa

+ Tỷ lệ số hóa kết quả và hồ sơ giải quyết TTHC được Công Dịch vụ công quốc gia thống kê: tăng qua từng năm (năm 2022 đạt 8,83%; năm 2023 đạt 41,47%; năm 2024 đạt 77,38%; năm 2025 đạt 86,46%).

³ Quyết định số 305/QĐ-UBND ngày 10 tháng 02 năm 2025.

+ Tỷ lệ kết quả khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa được Cổng Dịch vụ công quốc gia thống kê: tăng qua từng năm (năm 2022 đạt 15,64%; năm 2023 đạt 56,37%; năm 2024 đạt 88,58%; năm 2025 đạt 86,90%).

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về giải quyết TTHC

Thực hiện việc công khai thông tin hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC.

Giai đoạn năm 2021-2025, thành phố tiếp nhận tổng số: 1.585 PAKN; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 1.580; số PAKN đã xử lý quá hạn: 00; số PAKN đang xử lý: 05.

Tất cả PAKN đã xử lý, trả lời được công khai trên Hệ thống theo quy định.

7. Công tác truyền thông và sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách TTHC

a) Công tác tuyên truyền bảo đảm việc cung cấp thông tin thường xuyên, đầy đủ về công tác cải cách TTHC đến người dân với các hình thức đa dạng như:

- Toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương được công khai kịp thời trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trên Cổng Dịch vụ công thành phố, Cổng thông tin điện tử thành phố, Cổng thông tin điện tử của sở, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện.

- Tuyên truyền thông qua hệ thống Đài phát thanh truyền hình thành phố; Đài truyền thanh quận, huyện; Hệ thống loa truyền thanh xã, phường, thị trấn; Báo Cần Thơ; Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh quận, huyện.

- Thực hiện lồng ghép các nội dung tuyên truyền về cải cách TTHC vào chuyên mục, tin tức, thông tin phù hợp với nội dung của đơn vị, để các tổ chức và cá nhân được biết một cách rộng rãi.

- Thường xuyên đăng tin bài liên quan đến công tác cải cách TTHC trên Cổng thông tin điện tử của thành phố, Cổng thông tin điện tử sở, ngành, quận, huyện; đăng tải các video clip hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hồ sơ trực tuyến; thông báo khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện Dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích và thanh toán phí/lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thông qua băng rol, pano, áp phích một cách sinh động giúp người dân dễ tiếp nhận.

- Phát tờ gấp, pano, áp phích...tại Bộ phận Một cửa.

b) Sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách TTHC

- Mô hình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Hệ thống Dịch vụ công 1022 thành phố Cần Thơ giúp nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin, yêu cầu, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức; hỗ trợ nhu cầu cấp thiết của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin khẩn, hướng dẫn thực hiện phòng, chống dịch Covid-19.

- Thực hiện liên thông TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ⁴ tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC; nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ; tiết kiệm thời gian, giảm chi phí tuân thủ TTHC cho cá nhân, tổ chức gắn với việc bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức; nâng cao trách nhiệm và tính chủ động, tích cực của cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước, góp phần xóa bỏ các hành vi tiêu cực, những nhiễu trong giải quyết các việc của người dân.

- Mô hình dịch vụ công không sử dụng hồ sơ giấy trên địa bàn thành phố Cần Thơ với 64 dịch vụ công cấp thành phố, 08 dịch vụ công cấp huyện và 05 dịch vụ công cấp xã⁵; giúp tiết kiệm thời gian, chi phí tuân thủ trong thực hiện TTHC của người dân và doanh nghiệp; đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau; người dân, doanh nghiệp không phải đến trực tiếp Bộ phận Một cửa trên địa bàn thành phố cũng như không cần phải mang theo nhiều loại giấy tờ khi cần thực hiện TTHC.

- Sáng kiến thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính trên địa bàn thành phố Cần Thơ⁶. Việc tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính đối với 34 thủ tục cấp tỉnh, 07 thủ tục cấp huyện, 03 thủ tục cấp xã đã góp phần đổi mới trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không phân biệt địa giới hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội và tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức; tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC; đồng thời, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ cơ quan giải quyết TTHC; nâng cao trách nhiệm và tính chủ động, tích cực của cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước; góp phần xóa bỏ các hành vi tiêu cực, những nhiễu trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

- Mô hình “Ngày thứ Tư không viết, ngày thứ Sáu không thu phí” đối với TTHC lĩnh vực hộ tịch, lĩnh vực chứng thực; giúp giải quyết hồ sơ nhanh chóng, thuận lợi, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn tạo sự hài lòng cho cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ tại UBND phường Trà Nóc⁷.

⁴ Quyết định số 1893/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2024

⁵ Quyết định số 1372/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2024

⁶ Quyết định số 305/QĐ-UBND ngày 10 tháng 02 năm 2025.

⁷ UBND quận Bình Thủy.

- Mô hình “Thí điểm một số lĩnh vực TTHC nhận trực tuyến (không nhận trực tiếp) và có cam kết rút ngắn thời gian giải quyết”; ứng dụng phần mềm Quản lý hồ sơ lưu trữ ADDJ - trả kết quả ngay đối với TTHC cấp bản sao trích lục hộ tịch trong trường hợp xác nhận không lưu sổ bộ; mô hình “Hướng dẫn người dân thực hiện một số TTHC mức độ 3”; mô hình “Ngày thứ Sáu trực tuyến”; “mô hình “Mỗi công dân một tài khoản dịch vụ công”; mô hình “Hướng dẫn đăng ký khai tử liên thông trực tuyến và trao trích lục khai tử tại nhà”; mô hình “Mỗi công dân một chữ ký số”.....nhằm tiếp tục nỗ lực góp phần đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, chuyên đổi số tại địa phương⁸.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả tích cực đã đạt được

a) Công tác cải cách TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước được thực hiện nghiêm và đầy đủ các nhiệm vụ theo quy định Chính phủ, các bộ, ngành.

b) Thành phố quan tâm, chỉ đạo cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm công tác kiểm soát TTHC; thường xuyên rà soát, đánh giá TTHC nhằm phát hiện kịp thời các TTHC, quy định hành chính chưa hợp lý, hợp pháp để bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, thay thế; công bố, công khai, rà soát, xây dựng phương án cắt giảm và thực thi các phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ; tích cực thực hiện phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC tạo thuận lợi, giảm chi phí tuân thủ khi thực hiện TTHC cho cá nhân, tổ chức; việc công khai thông tin, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị bảo đảm đầy đủ, kịp thời, đúng quy định; định kỳ tổ chức đối thoại, lấy ý kiến người dân, tổ chức, doanh nghiệp; qua đó kịp thời giải quyết những khó khăn, vướng mắc.

c) TTHC công khai đầy đủ, kịp thời, chính xác tạo điều kiện để đội ngũ cán bộ, công chức, cá nhân, tổ chức biết, thực hiện, giám sát, đánh giá việc thực hiện của cơ quan hành chính nhà nước giúp nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính.

d) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố ngày càng hoàn thiện, kết nối thông suốt với các Cơ sở dữ liệu quốc gia và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành phục vụ hiệu quả trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức.

đ) Cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoạt động có hiệu quả cao, giảm thời gian chờ đợi trong quá trình giao dịch, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước.

e) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC, quy định hành chính bảo đảm kịp thời, đúng quy định.

⁸ UBND quận Ninh Kiều

g) Công tác thông tin và truyền thông về cải cách TTHC được thực hiện thường xuyên, đầy đủ và đa dạng hình thức; nhiều mô hình hay, giải pháp thiết thực, cách làm hiệu quả về cải cách TTHC được triển khai và nhân rộng.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Một số chỉ tiêu được giao đến năm 2025 tại Nghị quyết số 76/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 chưa đạt:

- Tối thiểu 80% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, được triển khai thanh toán trực tuyến: thành phố đạt 67,15%.

- Số hóa 100% kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết: thành phố đạt 93,43%.

- 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ: Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa của thành phố đạt 34.99%.

b) Công bố TTHC nội bộ chưa đạt số lượng do Văn phòng Chính phủ đề xuất tại Công văn số 5990/VPCP-KSTT ngày 22 tháng 8 năm 2024 (363/575 TTHC nội bộ).

c) Tình trạng hồ sơ giải quyết trễ hạn chiếm tỷ lệ thấp nhưng vẫn còn phát sinh, nhất là trong các lĩnh vực đất đai; số lượng hồ sơ do cá nhân, tổ chức tự thực hiện trên thực tế theo hình thức trực tuyến còn thấp, đa phần do công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn hoặc làm thay.

Nguyên nhân:

a) Việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn phức tạp, phải thực hiện nhiều bước xử lý gây mất nhiều thời gian, đôi lúc xảy ra tình trạng lỗi các Hệ thống; bên cạnh đó, người dân còn hạn chế về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, trong việc đăng ký sử dụng ký số, sử dụng thiết bị di động thông minh, sử dụng tài khoản thanh toán điện tử...Do đó chưa khuyến khích nhiều tổ chức, cá nhân lựa chọn sử dụng thay hình thức trực tiếp.

b) Việc công bố TTHC nội bộ tại một số các cơ quan nhà nước còn chậm và chưa quyết liệt, vẫn còn tình trạng đùn đẩy trách nhiệm trong phối hợp thực hiện nhất là đối với lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của ngành dọc.

c) Một số lĩnh vực có lượng hồ sơ phát sinh lớn, phức tạp (đất đai, xây dựng...) cần nhiều thời gian để nghiên cứu quy định, thẩm định hồ sơ hoặc phải đi kiểm tra thực tế, lấy ý kiến các cơ quan liên quan; do đó, công chức, viên chức thường bị quá tải, dẫn đến giải quyết hồ sơ trễ hạn.

d) Công tác phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết TTHC giữa các cơ quan, đơn vị đôi lúc còn chậm, hiệu quả chưa cao.

đ) Công chức phụ trách công tác kiểm soát TTHC, công chức Bộ phận Một cửa tại một số cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ kiêm nhiệm nên đôi lúc bị quá tải.

3. Bài học kinh nghiệm

a) Phát huy vai trò của người đứng đầu: Người đứng đầu cơ quan, đơn vị nêu cao tinh thần trách nhiệm, quyết tâm chính trị trong chỉ đạo, điều hành đối với công tác cải cách TTHC; bám sát chương trình, kế hoạch, chỉ đạo của cấp trên, vận dụng phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị; có giải pháp thiết thực, hiệu quả để nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động trong thực hiện chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao; nghiêm túc thực hiện việc tiếp dân định kỳ hoặc đột xuất để tiếp nhận thông tin, lắng nghe, đối thoại trực tiếp và xử lý những phản ánh, kiến nghị của nhân dân.

b) Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện TTHC; công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá quá trình triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC.

c) Coi trọng công tác tuyên truyền, quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về cải cách TTHC đến các cấp chính quyền và Nhân dân; xác định những lợi ích thiết thực, hiệu quả mà công cuộc cải cách TTHC đem lại cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp để nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận xã hội.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Thường xuyên theo dõi, cập nhật tình hình và tổ chức thực hiện các kế hoạch về công tác kiểm soát TTHC; kiểm tra công tác kiểm soát TTHC; tập trung thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, khuyến khích người dân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến; phát động phong trào thi đua; đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

2. Triển khai thực hiện hiệu quả Nghị định số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

4. Đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; đổi mới toàn diện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thực hiện TTHC theo hướng không phụ thuộc địa giới hành chính.

5. Tổ chức triển khai các nhiệm vụ liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân sau khi sắp xếp, tinh gọn bộ máy; bảo đảm thông suốt, không bị gián đoạn.

Trên đây là Báo cáo sơ kết 05 năm thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2025, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố kính gửi Sở Nội vụ để tổng hợp./.

(Đính kèm Phụ lục)

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- VP UBND TP (2B,3G);
- Cổng TTĐT TP;
- Lưu: VT,PM.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Lê Xuân Hoa