

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 4/2019 và phương hướng nhiệm vụ tháng 5/2019

Thực hiện sự chỉ đạo của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 4 và phương hướng nhiệm vụ tháng 5/2019 như sau:

I. Tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

1. Kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

Theo kết quả tổng hợp báo cáo của các Sở, ban, ngành và trên hệ thống một cửa điện tử, tính từ ngày 01/4/2019 đến ngày 30/4/2019, Trung tâm đã tiếp nhận 1.921 hồ sơ TTHC thuộc các lĩnh vực, trong đó tháng trước chuyển qua 527 hồ sơ; tiếp nhận mới 1.394 hồ sơ. Đã giải quyết và trả kết quả 1.412 hồ sơ (gồm 886 hồ sơ trước hạn; 523 hồ sơ đúng hạn; 03 hồ sơ quá hạn) và 509 hồ sơ đang giải quyết (Chưa đến hạn).

Các TTHC có tần suất tiếp nhận nhiều tại Trung tâm chủ yếu tập trung ở Sở Giao thông vận tải (497 hồ sơ); Sở Nông nghiệp và PTNT (51 hồ sơ); Sở Xây Dựng (41 hồ sơ); Sở Tài nguyên và Môi trường (63 hồ sơ); Sở Tài chính (45 hồ sơ); Sở Y tế (53 hồ sơ); Sở Tư pháp (327 hồ sơ); Sở Kế hoạch và Đầu tư (95 hồ sơ); Ban quản lý các KCN (112 hồ sơ). Bên cạnh đó, một số sở, ngành có số lượng TTHC giao dịch vẫn chiếm tỷ lệ thấp: Sở Công Thương (06 hồ sơ); Sở Nội vụ (14 hồ sơ); Sở Khoa học và Công Nghệ (19 hồ sơ); Sở Thông tin và Truyền Thông (18 hồ sơ); Sở Lao động - Thương binh và XH (19 hồ sơ); Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (17 hồ sơ); Sở Giáo dục và Đào tạo (17 hồ sơ).

(Có bảng thống kê chi tiết kèm theo)

2. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Tham mưu xây dựng dự thảo Quyết định ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh để bãi bỏ Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 14/7/2015 của UBND tỉnh Hà Nam gửi xin ý kiến đóng góp của các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

Phối hợp đơn đốc một số đơn vị có hồ sơ trễ hạn hiển thị trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định, đồng thời giải trình rõ nguyên nhân trễ hạn.

Đơn đốc Sở Tài nguyên và Môi trường khẩn trương hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố các TTHC thuộc phạm vi, chức năng quản lý của ngành Tài nguyên và Môi trường trên địa bàn tỉnh để trình UBND ký quyết định công bố.

Đơn đốc các Sở, ban, ngành rà soát, thống kê, trình UBND tỉnh công bố kịp thời các thủ tục hành chính mới ban hành; sửa đổi, bổ sung; bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải

quyết của các Sở, ban, ngành, của UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn.

II. Đánh giá chung.

1. Ưu điểm.

Quá trình thực hiện giao dịch tại Trung tâm, quy trình giải quyết hồ sơ TTHC được công khai, minh bạch, giám sát, kiểm soát chặt chẽ từ khi tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả.

Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có tinh thần, trách nhiệm, duy trì, chấp hành quy chế, thái độ đúng mực khi giao tiếp, không gây khó khăn, phiền hà, cho tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC.

2. Tồn tại, hạn chế.

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, qua thời gian hoạt động của Trung tâm còn một số tồn tại, hạn chế đó là:

Một số đơn vị chưa thật sự quyết liệt trong việc chỉ đạo, thực hiện xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, từ đó dẫn đến số lượng hồ sơ trễ hạn trên hệ thống, mặc dù thực tế hồ sơ đó đã trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Tình trạng chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính như: Sở Tài nguyên và Môi trường (01 hồ sơ), Sở Nội vụ (02 hồ sơ). Song đến nay chưa chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Một số cơ quan chức năng chưa có những giải pháp mang tính đột phá để nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích còn thấp.

Công tác tổng hợp số liệu báo cáo định kỳ của một số Sở, ngành còn chậm so với tiến độ, phương pháp tổng hợp còn thiếu tính khoa học phải làm đi làm lại nhiều lần rất mất thời gian.

III. Phương hướng, nhiệm vụ tháng 5/2019.

1. Thường xuyên phối hợp rà soát đơn giản hóa TTHC để cắt giảm thời gian giải quyết đối với tất cả các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý Nhà nước có quy định thời gian giải quyết thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị theo lộ trình đã được đề ra tại Đề án số 836/ĐA-UBND ngày 03/4/2017 của UBND tỉnh về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2017-2020.

2. Tiếp tục tham mưu chỉ đạo rà soát, thống kê, công bố kịp thời các thủ tục hành chính mới ban hành; sửa đổi, bổ sung; bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành, của UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn.

3. Tiếp tục phối hợp triển khai thực hiện Nghị định 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; 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.

4. Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công thay thế Quyết định số 739/QĐ-UBND ngày

24/5/2017 cho phù hợp với 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.

5. Trình UBND tỉnh ký Quyết định ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh để bãi bỏ Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 14/7/2015 của UBND tỉnh Hà Nam ban hành Quy định về tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

6. Đôn đốc các đơn vị thực hiện có hiệu quả Quyết định số 52/2018/QĐ-UBND ngày 20/12/2018 của UBND tỉnh về ban hành quy chế phối hợp trong việc thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú; hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng phí/hưởng mai táng phí trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

6. Kịp thời tham mưu đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, khó khăn (nếu có) trong việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, sự phối hợp, kết hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công với các Sở, ban, ngành của tỉnh.

7. Phối hợp tham mưu thực hiện có hiệu quả tinh thần chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Văn bản số 775/UBND-KSTT ngày 26/3/2019 về việc thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết TTHC.

8. Đẩy mạnh việc triển khai, thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công mức độ 3, 4 theo Danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt (Quyết định số 846/QĐ-TTg và Quyết định số 877/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ).

9. Đẩy mạnh việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân, Doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công, đặc biệt thông qua phương thức điện tử.

10. Duy trì tốt việc quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và thường xuyên thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

IV. Đề xuất, kiến nghị.

Để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, phát huy hiệu quả của Trung tâm, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các Sở, ngành của tỉnh một số nội dung như sau:

1. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý cán bộ, công chức được cử đến Trung tâm công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Lãnh đạo Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên

chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

2. Phối hợp với Lãnh đạo Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác Trung tâm theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

3. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm (nếu có).

4. Các Sở, ban ngành chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình (nếu có), hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính, khắc phục tình trạng thiếu công khai, minh bạch thông tin về thủ tục hành chính. Nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính; khắc phục tình trạng quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Các Sở Nội vụ, Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân (Theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Văn bản số 775/UBND-KSTT ngày 26/3/2019 về việc thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết TTHC).

6. Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh trong việc đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông và danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị giải quyết tại Trung tâm.

7. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, không được để tình trạng trễ hẹn hồ sơ trên hệ thống.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 4 và phương hướng nhiệm vụ tháng 5/2019. Văn phòng UBND tỉnh trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- Thành viên BCĐ CCHC tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Các Sở, ban ngành (để phối hợp t/h);
- VPUB: LĐVP, TTPVHCC, HC-TC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

Son/HCC/BC/2019/05

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



Trần Đức Thuận

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

(Kèm theo Báo cáo số **668/BC-VPUB** ngày **13** tháng 5 năm 2019 của Văn phòng UBND tỉnh)

STT	Tên cơ quan	Số hồ sơ tiếp nhận			Kết quả giải quyết							
		Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết				Số hồ sơ đang giải quyết			
			Số mới	Tháng trước chuyển qua	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	Ghi chú
1	Sở Giao thông vận tải	714	497	217	519	89	430	0	195	195	0	
2	Văn phòng UBND tỉnh											
3	Sở Công thương	26	6	20	19	19	0	0	7	7	0	
4	Sở Nông nghiệp và PTNT	55	51	4	52	52	0	0	3	3	0	
5	Sở Xây dựng	57	41	16	43	43	0	0	14	14	0	
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	86	63	23	35	34	0	1	51	51	0	
7	Sở Tài chính	45	45	0	45	45	0	0	0	0	0	
8	Sở Nội vụ	14	14	0	14	12	0	2	0	0	0	
9	Sở Y tế	80	53	27	52	46	6	0	28	28	0	
10	Sở Tư pháp	483	327	156	328	315	13	0	155	155	0	
11	Sở Khoa học và Công nghệ	21	19	2	6	6	0	0	15	15	0	
12	Sở Thông tin và Truyền thông	19	18	1	16	16	0	0	3	3	0	
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	111	95	16	111	73	38	0	0	0	0	
14	Ban Quản lý khu Đại học Nam Cao											
15	Sở Lao động- Thương binh và XH	56	19	37	29	29	0	0	27	27	0	
16	Thanh tra tỉnh											
17	Bộ CHQS tỉnh											
18	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	17	17	0	17	16	1	0	0	0	0	
19	Sở Giáo dục và Đào tạo	17	17	0	17	0	17	0	0	0	0	
20	Ban Quản lý các KCN	120	112	8	109	91	18	0	11	11	0	
Tổng số		1,921	1,394	527	1,412	886	523	3	509	509		