

## BÁO CÁO

### Tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 01/2020 và phương hướng nhiệm vụ tháng 02/2020

Thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Hà Nam và chỉ đạo của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công; công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 01 và phương hướng nhiệm vụ tháng 02/2020 như sau:

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

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

###### 1.1. Công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

Theo tổng hợp báo cáo của các Sở, ban, ngành và trên hệ thống một cửa điện tử, từ ngày 01/01/2020 đến ngày 31/01/2020 như sau:

###### 1.1.1. Số hồ sơ nhận:

Tổng số **2.548** hồ sơ TTHC thuộc các lĩnh vực, trong đó: tiếp nhận trực tuyến **200** hồ sơ; tiếp nhận mới (*trực tiếp hoặc DVBC*) **1.292** hồ sơ; kỳ trước chuyển qua **1.056** hồ sơ.

###### 1.1.2. Kết quả giải quyết:

- Số hồ sơ đã giải quyết (*trả kết quả*) **1.779** hồ sơ, trong đó: Trả đúng thời hạn **1.778** hồ sơ; quá hạn **01** hồ sơ<sup>1</sup>.

- Số hồ sơ đang giải quyết (*chưa đến hạn*) **769** hồ sơ.

Các TTHC có tần suất tiếp nhận nhiều tại Trung tâm chủ yếu tập trung ở một số Sở, ngành: Giao thông Vận tải (*894 hồ sơ*); Công Thương (*130 hồ sơ*); Tư pháp (*515 hồ sơ*); Kế hoạch và Đầu tư (*135 hồ sơ*); Lao động - Thương binh và XH (*297 hồ sơ*); Ban Quản lý các KCN (*143 hồ sơ*).

*(Có tổng hợp kèm theo)*

###### 1.2. Công tác phối hợp tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt điều chỉnh công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Nam (*theo đề nghị của Sở Giao thông Vận tải*).

---

1. Văn bản số 133/SXD-QHKT ngày 21/01/2020 của Sở Xây dựng về việc giải trình thời gian giải quyết hồ sơ; Văn bản số 01/PXL ngày 21/01/2020 của Sở Xây dựng “phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả”. Theo đó ngày 06/01/2020, Sở Xây dựng tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC Cấp giấy phép xây dựng cho công trình thuộc dự án đầu tư Khu nhà ở Shophouse (dự án nhà ở trung tâm thương mại và dịch vụ tổng hợp phường Liêm Chính thành phố Phủ Lý của Công ty Cổ phần đầu tư xây dựng Trung Đông và Công ty TNHH Xây dựng Mỹ Đà). Thời gian trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định là 17 giờ 00 phút ngày 20/01/2020, tuy nhiên đến thời gian trên Sở Xây dựng chưa có kết quả giải quyết TTHC theo quy định (thời hạn xử lý chậm kết quả 03 giờ 30 phút so với quy định).

- Phối hợp với Công an tỉnh tham mưu UBND tỉnh đảm bảo cơ sở vật chất và điều kiện làm việc cho cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC đối với lĩnh vực Cấp, quản lý căn cước công dân (*Theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ*).<sup>2</sup>

## **2. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính**

- Kiểm soát chất lượng và trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 128/QĐ-UBND ngày 10/01/2020 về việc công bố TTHC lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã với tổng số 14 thủ tục (*14 TTHC này không thể cắt giảm vì có tính chất nhạy cảm, phức tạp...*).

- Đôn đốc các Sở, ban, ngành tiếp tục rà soát, thống kê, trình UBND tỉnh công bố kịp thời các TTHC 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**

- Tháng 01/2020, hoạt động của Trung tâm diễn ra ổn định, hiệu quả. Đặc biệt ngay từ ngày làm việc đầu tiên của năm (*sau Tết nguyên đán Canh Tý*), 100% cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm đã có mặt đầy đủ, chấp hành đúng thời gian quy định và thực hiện nghiêm túc Nội quy, quy chế của Trung tâm để không làm ảnh hưởng đến nhu cầu giao dịch TTHC của các tổ chức, cá nhân<sup>3</sup>. Qua kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân đến giao dịch TTHC tại Trung tâm, mức "Rất đồng tình" chiếm tỷ lệ cao.

- Cơ quan, đơn vị khi có hồ sơ trễ hạn đã chủ động báo cáo giải trình lý do, nguyên nhân của việc trễ hạn, kèm phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định (*Sở Xây dựng*).

### **2. Tồn tại, hạn chế**

- Số lượng, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại Trung tâm mức độ 3,4 còn thấp.

- Bên cạnh việc tiếp nhận và trả kết quả đối với 09 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết quy định tại Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 tại Trung tâm, Bảo hiểm Xã hội tỉnh vẫn tiếp nhận hồ sơ tại đơn vị (*trong tháng chỉ phát sinh 05 hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm*), chưa đảm bảo theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

## **III. Phương hướng, nhiệm vụ tháng 02/2020**

1. Tiếp tục tập trung phối hợp với Công an tỉnh chuẩn bị các điều kiện để tham mưu UBND tỉnh đưa bộ phận tiếp nhận hồ sơ thuộc lĩnh vực Cấp, quản lý căn cước công dân ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (*theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ*)

2. Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt bổ sung danh sách cán bộ, công chức, viên chức của Công an tỉnh (*bộ phận tiếp nhận hồ sơ thuộc lĩnh vực Cấp, quản lý*

---

2. Đã hoàn thiện xong hạng mục sửa chữa cải tạo khu vực làm việc ~~viết~~ trang thiết bị như hệ thống máy tính kết nối mạng internet, máy in, máy scan; phần mềm một cửa (hệ thống dùng chung); bàn ghế làm việc cho cán bộ và phục vụ công dân kê khai hồ sơ và các thiết bị chuyên dùng đủ điều kiện để tiếp nhận hồ sơ nhận qua đường bưu điện và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến ở mức độ 3 và 4.

<sup>3</sup> Theo số liệu tổng hợp cho thấy trong 03 ngày làm việc đầu tiên của năm Trung tâm đã tiếp nhận trên 300 hồ sơ thủ tục các loại, số lượng hồ sơ TTHC được tiếp nhận tăng hơn 30% so với cùng kỳ năm trước.

*căn cước công dân*) được cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Thường xuyên phối hợp rà soát đơn giản hóa TTHC để cắt giảm thời gian giải quyết đối với tất cả các TTHC trên mọi 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 đề ra tại Đề án số 836/ĐA-UBND ngày 03/4/2017 của UBND tỉnh về đẩy mạnh cải cách TTHC giai đoạn 2017-2020.

4. Phối hợp với Thủ trưởng các Sở, ban, ngành chỉ đạo công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC đang có hiệu lực thi hành thuộc thẩm quyền giải quyết và nội dung, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tỉnh với hệ thống tiếp nhận phản ánh, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Văn phòng Chính phủ.<sup>4</sup>

5. Kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ, Sở Công Thương, Sở Thông tin và Truyền thông.

6. Tiếp tục rà soát, chuẩn hóa thủ tục hành chính của các cấp chính quyền trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

7. Đơn đốc các đơn vị 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, thị xã và UBND các xã, phường, thị trấn; đồng thời thực hiện nghiêm túc việc công khai tại Bộ phận Một cửa các cấp, trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và của các cơ quan, đơn vị.

8. 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 TTHC; 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 và Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

9. 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 xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết TTHC.

10. Phối hợp đẩy mạnh triển khai, thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến 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*).

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

12. 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 giữa Trung tâm với các Sở, ban, ngành của tỉnh.

#### **IV. Đề xuất, kiến nghị**

Để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, phát huy hiệu quả của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các Sở, ngành của tỉnh:

---

4. Thực hiện theo tinh thần chỉ đạo tại Công văn số: 192/VPUB-KSTT ngày 10/02/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc đơn đốc công khai TTHC, nội dung, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Bộ phận Một cửa, trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và của các cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên phối hợp với Trung tâm để quản lý công chức, viên chức được cử đến làm nhiệm vụ tại Trung tâm trong việc chấp hành Nội quy, Quy chế của Trung tâm.

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

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình, hạn chế tối đa việc đề người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần.

- Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử để giải quyết TTHC đúng theo quy định, không để xảy ra tình trạng trễ hẹn hồ sơ trên hệ thống.

- Cơ quan Bảo hiểm xã hội tỉnh thực hiện nghiêm Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ. Trường hợp trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC đối với 09 TTHC nêu trên có vướng mắc về chuyên môn, đề nghị có văn bản báo cáo Bảo hiểm xã hội Việt Nam để được xem xét chỉ đạo giải quyết theo quy định.

Trên đây là 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 01 và phương hướng nhiệm vụ tháng 02/2020, 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);
- Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh (để phối hợp t/h);
- VPUB: LĐVP (2), TTPVHCC, HC-TC, KSTT, KGVX (D);
- Lưu: VT, TTPVHCC.

Son/HCC/BC/2020/02

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

**Nguyễn Thị Khánh Thiệm**