

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 10/2019 và phương hướng nhiệm vụ tháng 11/2019

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 10 và phương hướng nhiệm vụ tháng 11/2019 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 kết quả tổng hợp báo cáo của các Sở, ban, ngành và trên hệ thống một cửa điện tử, từ ngày 01/10/2019 đến ngày 31/10/2019 như sau:

1.1.1. Số hồ sơ nhận giải quyết:

Tổng số **3.028** hồ sơ TTHC thuộc các lĩnh vực, trong đó: Số mới tiếp nhận trực tuyến **119** hồ sơ; số mới tiếp nhận (*trực tiếp hoặc DVBC*) **1.952** hồ sơ; số kỳ trước chuyển qua **957** hồ sơ.

1.1.2. Kết quả giải quyết:

- Số hồ sơ đã giải quyết **2.111** hồ sơ, trong đó: Trả đúng thời hạn **2.108** hồ sơ; quá hạn **03** hồ sơ (*chậm thực tế 01 hồ sơ; chậm do kết thúc trên hệ thống 02 hồ sơ*).

- Số hồ sơ đang giải quyết (*chưa đến hạn*) **917** 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 (*633 hồ sơ*); Tư pháp (*552 hồ sơ*); Kế hoạch và Đầu tư (*236 hồ sơ*); Ban quản lý các Khu công nghiệp (*143 hồ sơ*).

Trong tháng một số Sở, ngành có số lượng, tần suất giao dịch TTHC thấp: Nội vụ (*14 hồ sơ*); Khoa học và Công nghệ (*12 hồ sơ*); Thông tin và Truyền thông (*10 hồ sơ*); Văn hóa, Thể thao và Du lịch (*19 hồ sơ*).

(Có tổng hợp kèm theo)

1.2. Công tác tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo

Thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã; văn bản số 3122/UBND-KSTT ngày 21/10/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019

của Thủ tướng Chính phủ; Văn phòng UBND tỉnh đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với 02 đơn vị (*Công an tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh*) chuẩn bị các điều kiện cần thiết đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm theo quy định¹.

2. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Trình Chủ tịch UBND tỉnh ký 02 Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính, Sở Lao động-Thương binh và Xã hội với tổng số 102 TTHC, trong đó: ban hành mới 101 thủ tục, bãi bỏ 01 thủ tục. Đã rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định pháp luật đối với 91/101 thủ tục đạt 97,9% (*10 TTHC không thể cắt giảm vì liên quan đến bảo vệ quyền lợi của cá nhân*). Tổng thời gian giải quyết/tổng thời gian quy định là: 773/1652 ngày, thời gian cắt giảm là 879 ngày = 52,20%.

- Tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính, Sở Lao động-Thương binh và Xã hội.

- Kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh, Sở Công Thương.

- Tổng hợp, tham mưu trình UBND tỉnh ban hành báo cáo kết quả rà soát, đánh giá TTHC năm 2019 và quyết định thông qua phương án đơn giản hóa, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Tổng hợp, tham mưu trình UBND tỉnh ban hành báo cáo về cung cấp dịch vụ hành chính công năm 2018 trên địa bàn tỉnh; Văn bản cung cấp thông tin tình hình triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quyết định số 1380/QĐ-TTg gửi Văn phòng Chính phủ.

- Chuyển 02 phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính đến Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

- Tham gia Đoàn kiểm tra của UBMTTQ tỉnh kiểm tra tại Sở Tư pháp.

- 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

- Công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện kịp thời, khách quan và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

- Số lượng hồ sơ TTHC tiếp nhận mới thông qua trực tuyến tăng so với tháng trước, chiếm tỷ lệ 0,06% tổng số hồ sơ tiếp nhận.

- Quá trình giải quyết TTHC được kiểm tra đôn đốc, giám sát một cách chặt chẽ.

- Công chức, viên chức thuộc các Sở, ngành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân đến thực hiện giao dịch TTHC về cơ bản đã thực hiện tốt Nội quy,

1. Dự kiến số lượng công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm tăng thiết bị như: Hệ thống máy tính kết nối mạng internet, máy in, máy scan, máy đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân; các hệ thống phần mềm như: Phần mềm một cửa, phần mềm lấy số thứ tự, phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dùng, có 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.

Quy chế của Trung tâm.

2. Tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của các cơ quan, đơn vị mức độ 3,4 còn thấp.

- Một số công chức, viên chức thuộc các Sở, ngành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm chưa duy trì tốt Nội quy, Quy chế của Trung tâm, vẫn còn tình trạng đi muộn về sớm (*Sở Y tế*).

- Việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân² còn chậm (*Sở Y tế*)³.

III. Phương hướng, nhiệm vụ tháng 11/2019

1. Thường xuyên phối hợp rà soát đơn giản hóa TTHC để cắt giảm thời gian giải quyết đối với tất cả các TTHC 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 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.

2. Tham gia Tổ thư ký Hội đồng đánh giá, chấm điểm, xác định chỉ số Cải cách hành chính năm 2019 của các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

3. Tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế, Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh.

4. Kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

5. Rà soát, chuẩn hóa TTHC trên csdl.dichvucong.gov.vn quốc gia về TTHC.

6. Đôn đốc Sở Tài nguyên và Môi trường trình UBND tỉnh ký quyết định công bố TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của ngành Tài nguyên và môi trường.

7. Đôn 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 và UBND các xã, phường, thị trấn.

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 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*).

² về việc công chức tự ý yêu cầu bổ sung thêm giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây khó khăn phiền hà,...

³ Ngày 23/10/2019, Văn phòng UBND tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị của bà Nguyễn Thị Lệ thôn 1 xã Bò Đè, huyện Bình Lục về quy định hành chính đến Sở Y tế để chỉ đạo, xem xét, giải quyết, trả lời công dân, thông báo kết quả về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 31/10/2019 (*Văn bản số: 1758/VPUB-KSTT ngày 23/10/2019*), tuy nhiên đến thời điểm hiện nay Văn phòng UBND tỉnh chưa nhận được kết quả giải quyết của Sở Y tế.

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. Phối hợp với các đơn vị (*Công an tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh*) thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ.

13. 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

Đề 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:

1. 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.

2. 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*).

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

4. 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.

5. Đề nghị Sở Y tế: Quan tâm chỉ đạo khắc phục tình trạng để hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết TTHC; khẩn trương giải quyết phản ánh kiến nghị về quy định hành chính và trả lời công dân, thông báo kết quả về Văn phòng UBND tỉnh 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 10 và phương hướng nhiệm vụ tháng 11/2019, Văn phòng UBND tỉnh trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy (*để b/c*);
 - Thành viên BCD 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 (2), TTPVHCC, HC-TC, KSTT, KGVX (Đ);
 - Lưu: VT, TTPVHCC.
- Son/HCC/BC/2019/12

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

Nguyễn Thị Khánh Thiêm