

Số: *1204* /BC-VPUB

Hà Nam, ngày *05* tháng 8 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh (từ 03/7/2017 đến 30/6/2019) và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2019

Căn cứ 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; thực hiện 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 (*sau đây gọi tắt là Trung tâm*) từ 03/7/2017 đến 30/6/2019 như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Vị trí, chức năng, tổ chức bộ máy và biên chế của Trung tâm

Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh, chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND tỉnh và quản lý về tổ chức, nhân sự, hành chính của Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trung tâm là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và giám sát, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết các TTHC của tổ chức, công dân; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ cao. Phối hợp nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, thực hiện chính quyền điện tử; lưu trữ, cung cấp thông tin, thực hiện việc tuyên truyền về cải cách TTHC và hoạt động của Trung tâm theo quy định.

Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Trung tâm có 03 bộ phận: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; Bộ phận Giám sát, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; Bộ phận Hành chính - tổng hợp.

Hiện nay, Trung tâm có 05 biên chế thuộc Văn phòng UBND tỉnh được phân công thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm (*trong đó 01 đồng chí Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm Giám đốc Trung tâm; 01 đồng chí Phó Giám đốc Trung tâm và 03 cán bộ chuyên trách*).

Các sở, ban, ngành bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm để trực tiếp tiếp nhận hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC (*theo Quyết định số 1459/QĐ-UBND ngày 30/7/2019 là 18 công chức, viên chức¹, bên cạnh đó bố trí cán bộ dự phòng theo tinh thần Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ*).

1. Trong đó, có 01 cán bộ của Cơ quan Kiểm tra Tỉnh ủy và 01 cán bộ của Thanh tra tỉnh thực hiện Giám sát xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

2. Cơ sở vật chất

Với mục tiêu đẩy mạnh cải cách TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội, UBND tỉnh đã quan tâm đầu tư cơ sở vật chất cho Trung tâm. Đến nay các trang thiết bị, phương tiện làm việc tại Trung tâm cơ bản đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ đề ra.²

II. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

1. Về TTHC thực hiện tại Trung tâm

Đến nay đã có 19 Sở, ban, ngành và Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh đưa gần 100% TTHC để giải quyết tại Trung tâm với tổng số 1407 TTHC³.

Công khai đầy đủ, kịp thời danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC⁴. Hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử. Hướng dẫn thực hiện TTHC, tiếp nhận hồ sơ TTHC, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC, trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Về thực hiện nội quy, quy chế của Trung tâm

Cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm cơ bản chấp hành tốt nội quy, quy chế như: mặc đồng phục, đeo thẻ, tác phong gọn gàng, lịch sự; thái độ giao tiếp đúng mực, không có hiện tượng gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực; hướng dẫn hồ sơ, giải thích đầy đủ, rõ ràng theo bộ TTHC đã được ban hành; không yêu cầu những giấy tờ, hồ sơ, thủ tục ngoài quy định; hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch TTHC một cách nhanh gọn, đúng quy định pháp luật.

3. Về tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện TTHC

Chấp hành đúng nội quy làm việc và thực hiện theo hướng dẫn của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; khi đến thực hiện TTHC có thái độ giao tiếp lịch sự, không gây mất trật tự, không hút thuốc, giữ gìn vệ sinh chung; khai đúng, đủ các nội dung theo tờ khai, mẫu đơn và nộp đủ hồ sơ theo quy định của TTHC đã được phê duyệt, công khai; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; không hối lộ hoặc có hành vi tiêu cực khác; không gian lận sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của người khác; mạnh dạn trao đổi về thái độ làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm, góp ý về những bất cập, bất hợp lý của TTHC (theo quan

2. Bố trí trụ sở làm việc của Trung tâm tại số 07, đường Trần Phú, phường Quang Trung, thành phố Phù Lý; đây là vị trí trung tâm thành phố Phù Lý, thuận lợi trong việc tiếp nhận, trả kết quả, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trung tâm có hệ thống máy tính kết nối mạng internet, máy in, máy scan, máy đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân, máy photocopy, màn hình hiển thị, hệ thống camera giám sát, hệ thống thông tin SMS, Kios tra cứu thông tin, ...; 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.

3. Ngày 25/12/2018 Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam đã ban hành Quyết định số 2474/QĐ-UBND về việc phê duyệt danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Nam và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4

4. 100% TTHC được niêm yết công khai tại Trung tâm, đồng thời tích hợp công khai từ Cơ sở dữ liệu Quốc gia đến Cổng Dịch vụ công trực tuyến, cổng Thông tin điện tử của tỉnh đáp ứng yêu cầu tra cứu, theo dõi của các tổ chức, cá nhân.

điểm cá nhân); không có hiện tượng nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

4. Công tác phối hợp của các cơ quan, đơn vị có TTHC

Trong thời gian qua, các Sở, ban, ngành có TTHC và cử cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và phối hợp thực hiện các nhiệm vụ: Cử cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm cơ bản đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định⁵. Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc. Phối hợp xây dựng quy trình giải quyết các TTHC đảm bảo rõ ràng, cụ thể từng bước giải quyết công việc và thời gian giải quyết theo quy định. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của TTHC được công khai bằng văn bản, bằng điện tử tại Trung tâm. Giao nhiệm vụ, kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ theo quy định. Khi có hồ sơ trễ hẹn một số cơ quan, đơn vị đã chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC...

5. Về thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện theo phương châm “**Thân thiện - Tận tình - Đúng hẹn - Hiệu quả**”, với mục tiêu lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả hoạt động của Trung tâm, của các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC và kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

Từ khi đưa Trung tâm đi vào hoạt động chính thức đến nay, qua tổng hợp báo cáo của các Sở, ban, ngành và trên hệ thống một cửa điện tử, Trung tâm đã tiếp nhận và giải quyết **35.591** hồ sơ TTHC các loại, trong đó: Kỳ trước chuyển qua **68** hồ sơ; tiếp nhận mới **35.523** hồ sơ. Đã giải quyết và trả kết quả **34.985** hồ sơ, đạt 98,4% (*gồm 32.097 hồ sơ trước hạn, đạt tỷ lệ 91,75%; 2.850 hồ sơ đúng hạn, đạt tỷ lệ 8,15%; 38 hồ sơ quá hạn, chiếm tỷ lệ 0,1%*); **606** hồ sơ đang giải quyết, chiếm tỷ lệ 1,73% (*603 hồ sơ chưa đến hạn; 03 hồ sơ quá hạn*).

Tần suất TTHC tiếp nhận nhiều tại Trung tâm chủ yếu tập trung một số Sở, ban, ngành: Giao thông Vận tải (*12.906 hồ sơ*); Tư pháp (*7.832 hồ sơ*); Kế hoạch và Đầu tư (*2.656 hồ sơ*); Ban quản lý các KCN (*2.297 hồ sơ*); Y tế (*1.834 hồ sơ*); Tài chính (*1.324 hồ sơ*); Xây dựng (*1.176 hồ sơ*).

Một số cơ quan, đơn vị có tỷ lệ giao dịch TTHC còn thấp như: Văn phòng UBND tỉnh (*17 hồ sơ*); Khoa học và Công nghệ (*101 hồ sơ*); Văn hóa, Thể thao và Du lịch (*431 hồ sơ*); Giáo dục và Đào tạo (*432 hồ sơ*), Nội vụ (*526 hồ sơ*); Thông tin và Truyền thông (*535 hồ sơ*); Lao động-Thương binh và XH (*776 hồ sơ*).

Bên cạnh đó một số cơ quan, đơn vị chưa có tổ chức, cá nhân nào đến thực hiện giao dịch TTHC (*Ban quản lý khu Đại học Nam Cao; Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh*).

Như vậy tính từ thời điểm đi vào hoạt động chính thức đến nay, bình quân mỗi tháng Trung tâm tiếp nhận, xử lý và trả kết quả khoảng 1.500 hồ sơ TTHC các loại.

5. Có thâm niên công tác trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

6. Công tác phối hợp thực hiện kiểm soát TTHC và các công tác khác

Phối hợp với Bưu điện tỉnh tổ chức Hội nghị tập huấn nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích cho gần 100 nhân viên bưu chính.

Phối hợp kiểm tra về hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại 06 đơn vị.⁶

Phối hợp tham mưu UBND tỉnh ban hành các Quyết định: số 52/2018/QĐ-UBND ngày 20/12/2018 về ban hành quy chế phối hợp trong việc thực hiện liên thông các TTHC 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; số 2474/QĐ-UBND ngày 25/12/2018 về việc phê duyệt danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4; số 08/2019/QĐ-UBND ngày 30/5/2019 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh (*thay thế 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 TTHC trên địa bàn tỉnh Hà Nam*) và một số nhiệm vụ chuyên môn khác liên quan đến lĩnh vực cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh.

Phối hợp tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành: các Quyết định về việc công bố TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của các Sở, ban, ngành của tỉnh⁷; văn bản chỉ đạo các Sở, ban, ngành, UBND các huyện thành phố thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết TTHC⁸.

Xây dựng dự thảo Quyết định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm (*để 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 và thay thế Quyết định số 739/QĐ-UBND ngày 24/5/2017*⁹).

Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định Phê duyệt công chức, viên chức thuộc các Sở, ban, ngành và Cơ quan Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy được cử đến làm việc tại Trung tâm phù hợp với Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và thực tế việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Trung tâm đi vào hoạt động đã góp phần khắc phục những tồn tại hạn chế trước đây trong công tác tiếp nhận và thực hiện TTHC: Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các sở, ngành của tỉnh được thực hiện tại một địa điểm duy nhất. Các tổ

6. Gồm: Sở khoa học và Công nghệ (44 hồ sơ), Sở Y tế (57 hồ sơ), Sở Thông tin và Truyền thông (29 hồ sơ), Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (49 hồ sơ), UBND huyện Duy Tiên (91 hồ sơ), UBND huyện Thanh Liêm (79 hồ sơ). Qua kết quả kiểm tra cho thấy nhìn chung công tác giải quyết TTHC tại các đơn vị đã được quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện, hầu hết các hồ sơ được thực hiện theo đúng quy định; lưu trữ hồ sơ khoa học thuận tiện cho việc tra cứu. Tuy nhiên, trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính còn có trường hợp lưu thừa một số giấy tờ trong thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết một số thủ tục còn kéo dài so với quy định tại Quyết định công bố của tỉnh và của pháp luật.

7. Sở Thông tin và truyền thông; Sở Tư pháp; Sở Công Thương; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Y tế; Ban QLCKCN; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Nội vụ; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Tài chính; Sở Xây dựng; Sở Giao thông Vận tải; Sở Tài nguyên và Môi trường;

8. Văn bản số 775/UBND-KTSS ngày 26/3/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết TTHC.

9. Ngày 18/7/2019 Văn phòng UBND tỉnh đã có Văn bản số 1097/VPUB-TTPVHCC gửi kèm theo dự thảo Quyết định xin ý kiến đóng góp của các cơ quan, đơn vị trước khi trình UBND tỉnh phê duyệt.

chức, cá nhân và doanh nghiệp chỉ cần đến Trung tâm, được cán bộ hướng dẫn một lần để hoàn thiện và nộp hồ sơ, nhận giấy hẹn sau đó nhận lại kết quả mà không phải đi lại nhiều lần. Bên cạnh đó, khi có phát sinh các TTHC cần liên thông giữa các Sở, ngành có thể trao đổi, xử lý trực tiếp tại Trung tâm, do vậy sẽ rút ngắn được thời gian giải quyết các TTHC. Danh mục TTHC, mức thu phí, lệ phí, thời gian giải quyết, quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ được niêm yết công khai; quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, thẩm định hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thường xuyên được theo dõi, giám sát một cách chặt chẽ, giúp tiết kiệm thời gian, giảm thiểu phiền hà cho các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp. Ngoài ra, Trung tâm còn được đầu tư trang thiết bị CNTT và phần mềm đáp ứng yêu cầu thực hiện các TTHC một cách khoa học, hiện đại, nhanh chóng, chính xác; 100% hồ sơ, TTHC được số hóa xử lý trên môi trường mạng. Đặc biệt, tại đây, người dân có thể trực tiếp theo dõi, kiểm tra, giám sát quy trình, tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC của mình và đánh giá mức độ hài lòng đối với việc giải quyết TTHC, thái độ của từng CBCCVC Trung tâm; đồng thời phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý của TTHC thông qua các ứng dụng tiện ích trên internet, qua hệ thống tin nhắn (SMS).

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động của Trung tâm còn một số tồn tại, hạn chế:

Quá trình phối hợp thực hiện một số cơ quan, đơn vị vẫn chưa khắc phục được hạn chế, làm ảnh hưởng đến quy trình giải quyết hồ sơ cho công dân (*trả kết quả trễ, nhưng không có văn bản thông báo xin lỗi công dân và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định; kết quả giải quyết đã trả cho công dân, nhưng chậm cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử, dẫn đến hồ sơ bị xếp vào tình trạng giải quyết trễ hạn, làm ảnh hưởng đến tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của tỉnh*).

Một số cơ quan, đơn vị chưa có 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.

Hệ thống phần mềm một cửa và các phần mềm phụ trợ trong quá trình vận hành còn phát sinh một số lỗi hoặc thiếu một số tính năng, cần cải tiến, khắc phục như có lúc bị ngưng hoạt động làm hoạt động tiếp nhận và trả kết quả bị gián đoạn; chưa có hệ thống tự động nhắc thời hạn phải trả kết quả, thông báo qua tin nhắn; hướng dẫn thực hiện TTHC trong trường hợp sử dụng bộ hồ sơ mẫu và qua video hướng dẫn,...

Công tác tổng hợp số liệu báo cáo định kỳ của một số Sở, ngành còn chậm, thiếu tính khoa học.

Một số công chức, viên chức của các Sở, ban, ngành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm chưa chấp hành nghiêm nội quy, quy chế (*đi muộn, về sớm, nghỉ giữa giờ làm việc,...*).

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2019

1. Nhiệm vụ của Trung tâm

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; Quyết định số 08/2019/QĐ-UBND ngày 30/5/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh.

Thường xuyên phối hợp rà soát, đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thời gian giải quyết đối với 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 được 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.

Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm (thay thế Quyết định số 739/QĐ-UBND ngày 24/5/2017, đảm bảo phù hợp với Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ).

Tăng cường kiểm tra công vụ đột xuất để kịp thời phát hiện, tham mưu xử lý nghiêm những trường hợp công chức, viên chức thiếu trách nhiệm, chậm trễ, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC và chấp nội quy, quy chế của Trung tâm.

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.

Đẩy mạnh 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); đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC và hoạt động của Trung tâm.

Phối hợp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ, tính chuyên nghiệp, sự tận tâm phục vụ nhân dân trong giải quyết công việc của công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Trung tâm (đặc biệt là những công chức, viên chức mới được cử ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm).

Phối hợp tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với VNPT Hà Nam hoàn thiện xây dựng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, thuận tiện, dễ sử dụng. Chuẩn hóa, thống nhất quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong phạm vi cả tỉnh trên tinh thần cải cách mạnh mẽ và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp.

Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Lãnh đạo Trung tâm làm việc với các cơ quan, đơn vị có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn tại Trung tâm.

Tiếp tục tham mưu đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

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 với các Sở, ban, ngành của tỉnh.

Duy trì tốt việc thực hiện nội quy, quy chế (quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm,...) và thường xuyên thông báo cho cơ quan cử công chức, viên

chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan, đơn vị cử người thay 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.

2. Đề nghị các Sở, ban, ngành của tỉnh

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

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

Chấn chỉnh việc giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị (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 TTHC, khắc phục tình trạng thiếu công khai, minh bạch thông tin về TTHC; nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định TTHC; khắc phục tình trạng quá hạn trong giải quyết TTHC; chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả (Theo tinh thần chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Văn bản số 775/UBND-KSTT ngày 26/3/2019)

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

Giao nhiệm vụ cho 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 để tình trạng trễ hẹn hồ sơ trên hệ thống.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị UBND tỉnh tập trung chỉ đạo quyết liệt và dành ưu tiên các nguồn lực cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đẩy mạnh công tác phân cấp, phân quyền và trách nhiệm phối hợp trong quy trình xử lý TTHC thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giảm bớt tình trạng quá hạn khi giải quyết hồ sơ liên thông, không để người dân và doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Hà Nam (từ 03/7/2017 đến 30/6/2019) và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 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, các PCT UBND tỉnh (để b/c);
- Các Sở, ban ngành (để phối hợp t/h);
- VPUB: LĐVP(2), TTPVHCC, HCTC, KSTT;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

Son/HCC/BC/2019/08

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Thị Khánh Thiệm

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TỪ NGÀY 03/7/2017 ĐẾN NGÀY 31/6/2019

(Kèm theo Báo cáo số: ~~1204~~ /BC-VPUB ngày 05 tháng 8 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân 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	Kỳ trước chuyển	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	Ghi chú
1	Sở Giao thông vận tải	12,906	12,906	-	12,538	11,700	835	3	368	368	-	
2	Văn phòng UBND tỉnh	17	17	-	17	17	-	-	-	-	-	
3	Sở Công Thương	847	837	10	847	847	-	-	-	-	-	
4	Sở Nông nghiệp và PTNT	934	927	7	933	932	-	1	1	1	-	
5	Sở Xây dựng	1,191	1,176	15	1,162	1,161	-	1	29	29	-	
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	949	934	15	894	878	-	16	55	52	3	
7	Sở Tài chính	1,324	1,324	-	1,324	1,324	-	-	-	-	-	
8	Sở Nội vụ	526	526	-	526	512	11	3	-	-	-	
9	Sở Y tế	1,852	1,834	18	1,828	1,694	133	1	24	24	-	
10	Sở Tư pháp	7,832	7,832	-	7,795	7,660	129	6	37	37	-	
11	Sở Khoa học và Công nghệ	103	101	2	103	100	3	-	-	-	-	
12	Sở Thông tin và Truyền thông	535	535	-	535	-	535	-	-	-	-	
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2,656	2,656	-	2,636	1,736	894	6	20	20	-	
14	Ban Quản lý khu Đại học Nam Cao											
15	Sở Lao động- Thương binh và XH	776	776	-	752	751	-	1	24	24	-	
16	Thanh tra tỉnh											
17	Bộ CHQS tỉnh											
18	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	431	431	-	431	421	10	-	-	-	-	
19	Sở Giáo dục và Đào tạo	432	432	-	432	432	-	-	-	-	-	
20	Ban Quản lý các KCN	2,280	2,279	1	2,232	1,932	300	-	48	48	-	
	Tổng số	35,591	35,523	68	34,985	32,097	2,850	38	606	603	3	