

## 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 6/2019 và phương hướng nhiệm vụ tháng 7/2019

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; công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 6 và phương hướng nhiệm vụ tháng 7/2019 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 01/6/2019 đến ngày 30/6/2019, Trung tâm đã tiếp nhận 2.136 hồ sơ TTHC thuộc các lĩnh vực, trong đó: tháng trước chuyển qua 794 hồ sơ; tiếp nhận mới 1.522 hồ sơ. Đã giải quyết và trả kết quả 1.638 hồ sơ (gồm 975 hồ sơ trước hạn; 649 hồ sơ đúng hạn; 14 hồ sơ quá hạn<sup>1</sup>) và 678 hồ sơ đang giải quyết (Chưa đến hạn 676 hồ sơ; 02 hồ sơ trễ hạn<sup>2</sup>).

Các TTHC có tần suất tiếp nhận nhiều tại Trung tâm chủ yếu tập trung ở một số Sở: Giao thông vận tải (493 hồ sơ); Sở Xây dựng (61 hồ sơ); Sở Tài nguyên và Môi trường (79 hồ sơ); Sở Tài chính (72 hồ sơ); Sở Y tế (63 hồ sơ); Sở Tư pháp (324 hồ sơ); Sở Kế hoạch và Đầu tư (164 hồ sơ); Ban quản lý các Khu công nghiệp (133 hồ sơ).

Trong tháng một số Sở, ngành có số lượng, tần suất giao dịch TTHC thấp: Công Thương (08 hồ sơ); Nông nghiệp và PTTN (30 hồ sơ); Nội vụ (16 hồ sơ); Khoa học và Công Nghệ (6 hồ sơ); Thông tin và Truyền Thông (14 hồ sơ); Lao động - Thương binh và XH (22 hồ sơ); Văn hóa, Thể thao và Du lịch (20 hồ sơ); Giáo dục và Đào tạo (17 hồ sơ). Bên cạnh đó, trong tháng một số cơ quan, đơn vị không có giao dịch TTHC (Văn phòng UBND tỉnh; Ban Quản lý khu Đại học Nam Cao và Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh).

(Có tổng hợp kèm theo)

Trong tháng một số cơ quan đơn vị có sự điều chỉnh cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công<sup>3</sup>.

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

Tham mưu trình UBND tỉnh ký Quyết định về việc công bố danh mục TTHC thực hiện liên thông trên địa bàn tỉnh (Quyết định số 1214/QĐ-UBND ngày 27/6/2019

<sup>1</sup> Sở Giao thông vận tải 01 hồ sơ; Sở Y tế 01 hồ sơ; Sở Tư pháp 03 hồ sơ; Sở Kế hoạch đầu tư 06 hồ sơ; Sở Lao động - Thương binh và XH 01 hồ sơ; Ban Quản lý các KCN 02 hồ sơ.

<sup>2</sup> Sở Tài nguyên và Môi trường 02 hồ sơ.

<sup>3</sup> Ngày 21/6/2019 Sở Y tế điều động ông Lê Phú Gia thôi làm nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh về thực hiện nhiệm vụ tại Sở, đồng thời cử các ông, bà: Vũ Thị Hồng Liên, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tuần thứ 26/2019; Đào Thị Thúy Liên tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tuần thứ 27/2019; Đào Thị Thóa tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tuần thứ 28/2019 và Trần Thị Tuyết tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tuần thứ 30/2019.

*của UBND tỉnh).*

Kiểm soát chất lượng và trình Chủ tịch UBND tỉnh ký 02 Quyết định công bố TTHC (Sở Công Thương, Sở Giáo dục và Đào tạo) với tổng số 113 TTHC, trong đó ban hành mới 06 TTHC, sửa đổi, bổ sung 100 TTHC, bãi bỏ 07 TTHC. Đã rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định pháp luật đối với 90/106 thủ tục ban hành mới, sửa đổi, bổ sung đạt 84,9% (16 TTHC không thể cắt giảm: 15 TTHC văn bản Trung ương không quy định thời gian giải quyết, 01 TTHC văn bản Trung ương quy định thời gian giải quyết ngay trong ngày). Thời gian giải quyết là 777/1991 ngày, tổng số thời gian đã rút ngắn là 1214 ngày = 60,97%.

Đơn đốc, tổng hợp và trình UBND tỉnh ban hành Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính Quý II/2019 đảm bảo thời gian quy định.

Đơn đốc các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi để xảy ra hồ sơ trễ hẹn trong giải quyết TTHC và thực hiện công khai các TTHC và nội dung, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

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.

Đăng tải, tích hợp các TTHC của Sở Công Thương, Sở Giáo dục và Đào tạo lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

## **II. Đánh giá chung**

### **1. Ưu điểm**

- Quy trình giải quyết hồ sơ TTHC được công khai, minh bạch, kiểm tra, giám sát chặt chẽ từ khi tiếp nhận, quá trình giải quyết và trả kết quả.

- Đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm về cơ bản có tinh thần, trách nhiệm, chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm. Không có hiện tượng gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC.

- Một số cơ quan, đơn vị đã có sự phối hợp tích cực với Trung tâm trong việc quản lý cán bộ, công chức về chấp hành nội quy, quy chế và xử lý hồ sơ trễ hẹn...

### **2. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả nêu trên, trong tháng còn một số tồn tại, hạn chế sau:

- Có 06 cơ quan, đơn vị còn để tình trạng hồ sơ trễ hẹn (trong đó: Sở Giao thông vận tải 01 hồ sơ, Sở Y tế 01 hồ sơ, Sở Kế hoạch và Đầu tư 06 hồ sơ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội 01 hồ sơ, Ban Quản lý các KCN 02 hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống phần mềm; Sở Tài nguyên và Môi trường 02 hồ sơ, Sở Tư pháp 03 hồ sơ trễ hẹn do trả kết quả cho các tổ chức, cá nhân chậm).

- Một số cơ quan, đơn vị khi có hồ sơ trễ hẹn chưa chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm phục vụ hành chính công 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 (Sở Giao thông Vận tải - 01 hồ sơ; Sở Tài nguyên và Môi trường - 01 hồ sơ) hoặc có văn bản nhưng người ký không đúng thẩm quyền (Sở Tài nguyên và Môi trường: 01 văn bản do đ/c Trưởng phòng Tài nguyên nước - KTTV&BĐKH ký).

- Còn tình trạng một số cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm chưa chấp hành nghiêm nội quy, quy chế (*đi muộn, về sớm, nghỉ giữa giờ làm việc,...*).

- Một số cơ quan, đơn vị chưa có giải pháp hiệu quả 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.

### **III. Phương hướng, nhiệm vụ tháng 7/2019**

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. Kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố TTHC của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, Sở Y tế.

3. 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.

4. Tiếp tục 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.

5. 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.

6. 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*).

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

8. 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*).

9. 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 Phục vụ Hành chính công với các Sở, ban, ngành của tỉnh.

10. 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.

11. 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 phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các Sở, ngành của tỉnh:

1. Chủ động quán triệt đối với cán bộ, công chức thuộc đơn vị mình quản lý được cử ra làm nhiệm vụ tại Trung tâm về nêu cao tinh thần, trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ.

2. Thường xuyên phối hợp với Trung tâm để quản lý cán bộ, công chức được cử đến làm nhiệm vụ tại Trung tâm trong việc chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm. Đối với trường hợp vắng mặt do việc riêng của cá nhân, nghỉ hợp, đi cơ sở, ... phải có ý kiến của lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc của Chánh văn phòng, đồng thời bố trí cán bộ dự phòng đến thực hiện nhiệm vụ thay (*không để tình trạng không có cán bộ trực tại Trung tâm*).

3. Chủ động rà soát lại cả về chất lượng cũng như số lượng đội ngũ cán bộ, công chức của đơn vị mình được cử ra làm nhiệm vụ tại Trung tâm nhằm đáp ứng công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm và đáp ứng với nhu cầu giải quyết công việc tại các cơ quan đơn vị, có văn bản báo cáo UBND tỉnh để xem xét quyết định cho phù hợp<sup>4</sup>.

4. Phối hợp với Lãnh đạo Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

5. 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*).

6. Chấn chỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình, hạn chế tối đa việc đề 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 về thủ tục hành chính. Nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định thủ tục hành chính; không được để tình trạng quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính.

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

---

<sup>4</sup> Đặc biệt chú trọng đối với các cơ quan, đơn vị hiện nay đang bố trí 02 cán bộ trực tại Trung tâm (Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở lao động - Thương binh và xã hội; Ban Quản lý các khu công nghiệp) và đối với các cơ quan, đơn vị kể từ khi thành lập Trung tâm đến nay chưa có hồ sơ (Ban Quản lý khu Đại học Nam Cao; Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh)

8. Các sở Giao thông Vận tải, Tài nguyên và Môi trường: Đề nghị nghiêm túc thực hiện việc thông báo, giải trình khi có hồ sơ trễ hẹn theo quy định (*cả về thẩm quyền ký văn bản*).

9. Đề nghị Sở Y tế căn cứ quy định tại Khoản 4, Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ/CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm (*không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt*), bố trí, sắp xếp lại cán bộ ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm cho phù hợp.

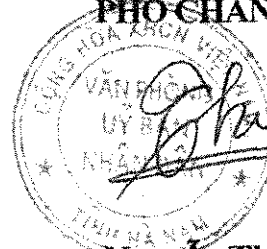
Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và công tác kiểm soát thủ tục hành chính tháng 6 và phương hướng nhiệm vụ tháng 7/2019, Văn phòng UBND tỉnh trân trọng báo cáo./.

**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 (2), TTPVHCC, HC-TC, KSTT, KGVX (D);
- Lưu: VT, TTPVHCC.

Sov/HCC/BC/2019/07

**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 01/6 ĐẾN NGÀY 31/6/2019

(Kèm theo Báo cáo số: **1036** /BC-VPUB ngày **08** tháng 7 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	Tên cơ quan	Số hồ sơ tiếp nhận			Kết quả giải quyết								Ghi chú	
		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		
								Thực tế	Do chưa kết thúc trên hệ thống			Thực tế		Do chưa kết thúc trên hệ thống
1	Sở Giao thông vận tải	908	493	415	539	0	538		1	369	369			
2	Văn phòng UBND tỉnh	0			0					0				
3	Sở Công Thương	45	8	37	38	36	2		0	7	7			
4	Sở Nông nghiệp và PTNT	38	30	8	37	37	0		0	1	1			
5	Sở Xây dựng	86	61	25	57	57	0		0	29	29			
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	102	79	23	46	46	0		0	56	54	2		
7	Sở Tài chính	72	72	0	72	72	0		0	0	0			
8	Sở Nội vụ	22	16	6	14	14	0		0	8	8			
9	Sở Y tế	134	63	71	110	86	23		1	24	24			
10	Sở Tư pháp	483	324	159	360	349	8	3		123	123			
11	Sở Khoa học và Công nghệ	7	6	1	7	6	1		0	0	0			
12	Sở Thông tin và Truyền thông	17	14	3	17	17	0		0	0	0			
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	164	164	0	160	118	36		6	4	4			
14	Ban Quản lý khu Đại học Nam Cao	0			0					0				
15	Sở Lao động- Thương binh và XH	53	22	31	30	29	0		1	23	23			
16	Thanh tra tỉnh	0			0					0				
17	Bộ CHQS tỉnh	0			0					0				
18	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	20	20	0	19	17	2		0	1	1			
19	Sở Giáo dục và Đào tạo	17	17	0	17	0	17		0	0	0			
20	Ban Quản lý các KCN	148	133	15	115	91	22		2	33	33			
<b>Tổng số</b>		<b>2.316</b>	<b>1.522</b>	<b>794</b>	<b>1.638</b>	<b>975</b>	<b>649</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>678</b>	<b>676</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Ghi chú:

- Sở Giao thông vận tải 01 hồ sơ trễ hạn chưa có báo cáo giải trình.

- Sở Tài nguyên và Môi trường 02 hồ sơ trễ hạn, trong đó:

01 hồ sơ có báo cáo giải trình nhưng người ký văn bản không đúng thẩm quyền; 01 chưa có văn bản giải trình.

NGƯỜI TỔNG HỢP



Nguyễn Xuân Chinh