

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 9/2019 và phương hướng nhiệm vụ tháng 10/2019

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 9 và phương hướng nhiệm vụ tháng 10/2019 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 01/9/2019 đến ngày 30/9/2019 như sau:

1.1.1. Số hồ sơ nhận giải quyết:

Tổng số **2.706** hồ sơ TTHC thuộc các lĩnh vực, trong đó: Số mới tiếp nhận trực tuyến **50** hồ sơ; số mới tiếp nhận (*trực tiếp hoặc DVBC*) **1.790** hồ sơ; số kỳ trước chuyển qua **866** hồ sơ.

1.1.2. Kết quả giải quyết:

- Số hồ sơ đã giải quyết **1.752** hồ sơ, trong đó: Trả trước thời hạn **762** hồ sơ; trả đúng thời hạn **988** hồ sơ; quá hạn **02** hồ sơ (*do chưa kết thúc trên hệ thống*).

- Số hồ sơ đang giải quyết (*chưa đến hạn*) **954** 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 (*568 hồ sơ*); Tư pháp (*466 hồ sơ*); Kế hoạch và Đầu tư (*202 hồ sơ*); Ban quản lý các Khu công nghiệp (*120 hồ sơ*).

Trong tháng một số Sở, ngành có số lượng, tần suất giao dịch TTHC thấp: Nội vụ (*10 hồ sơ*); Khoa học và Công nghệ (*07 hồ sơ*); Thông tin và Truyền thông (*10 hồ sơ*).

(Có tổng hợp kèm theo)

1.2. Công tác tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo

Phối hợp với VNPT Hà Nam tổ chức tập huấn sử dụng phần mềm điện tử một cửa cho đội ngũ cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp tỉnh, cấp huyện.

2. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Trình Chủ tịch UBND tỉnh ký Quyết định công bố bộ TTHC mới thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn với tổng số 96 TTHC. Đã rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định pháp luật đối với 91/96 thủ tục đạt 94,79% (*05 TTHC không thể cắt giảm: Vì 01 thủ tục quy định thời gian giải quyết ngay*

trong ngày, 04 thủ tục có tính chất phức tạp, cần phải thẩm tra, xác minh). Tổng thời gian giải quyết/tổng thời gian quy định là: 642/2027 ngày, thời gian cắt giảm là 1385 ngày = 68,32%.

Tổng hợp, trình UBND tỉnh ban hành báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC Quý III/2019 đảm bảo thời gian quy định.

Tổ chức tập huấn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính cho đội ngũ cán bộ đầu môi kiểm soát TTHC và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp tỉnh, cấp huyện.

Nhập các TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

Đôn đốc các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố xây dựng báo cáo kết quả rà soát, đánh giá TTHC năm 2019 và 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. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

Công chức, viên chức thuộc các Sở, ngành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thực hiện tốt Nội quy, Quy chế của Trung tâm.

Các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm được hướng dẫn tận tình, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo quy định. Không có hiện tượng nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC. Trong tháng không xảy ra trường hợp phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân về tinh thần, thái độ làm việc của công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm đã cơ bản duy trì tốt việc phối hợp trong giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; một số cơ quan, đơn vị chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không tiếp nhận, giải quyết TTHC (*Sở Giao thông Vận tải¹; Sở Y tế²*).

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Còn xảy ra tình trạng công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm sau đó chuyển đến Sở, ngành để giải quyết thì bộ phận thẩm định giải quyết TTHC trả hồ sơ hoặc yêu cầu bổ sung chỉnh sửa vì cho rằng hồ sơ chưa đảm bảo (*Văn phòng Đăng ký đất đai - Sở Tài nguyên và Môi trường*).

1. Văn bản số 1436/SGTVT-VP ngày 03 tháng 10 năm 2019 về việc giải trình hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống tháng 9/2019.

2. Văn bản số 1200/SYT-NVD ngày 03 tháng 10 năm 2019 về việc giải trình lý do trễ hẹn kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Vẫn còn tình trạng tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm nhưng liên hệ trực tiếp với các Sở, ngành để giải quyết TTHC hoặc công chức, viên chức sau khi tiếp nhận hồ sơ liên hệ trực tiếp với người thực hiện TTHC để yêu cầu bổ sung, chỉnh sửa hồ sơ không thông qua Trung tâm. Nguyên nhân do người dân và doanh nghiệp có thời gian dài trực tiếp thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ngành nên chưa quen, chưa nắm rõ quy trình phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Công tác tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của một số cơ quan, đơn vị tiến độ còn chậm (*Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch*).

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

Công chức, viên chức của các Sở, ngành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm chưa chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; chưa kịp thời tham mưu cho cơ quan, đơn vị tổng hợp các vướng mắc, khó khăn, đề xuất các giải pháp thực hiện trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

III. Phương hướng, nhiệm vụ tháng 10/2019

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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh, Sở Công Thương.

3. Tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xây dựng báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ hành chính công năm 2018 trên địa bàn tỉnh, báo cáo tình hình triển khai Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 1380/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

4. Tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xây dựng 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.

5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

6. Đôn đốc các đơn vị rà soát, thống kê, 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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*).

10. 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.

11. 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:

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. 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*).

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. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết TTHC, khắc phục tình trạng thiếu công khai, minh bạch về TTHC. Nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định TTHC; không để xảy ra tình trạng quá hạn trong giải quyết TTHC.

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 hạn hồ sơ trên hệ thống.

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 9 và phương hướng nhiệm vụ tháng 10/2019, 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.

Son/HCC/BC/2019/11

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

Nguyễn Thị Khánh Thiệm