

Số: 62 /BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 20 tháng 12 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động trong năm 2019 và nhiệm vụ năm 2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (Trung tâm) báo cáo tình hình hoạt động năm 2019 (số liệu tính từ ngày 15/12/2018 đến ngày 14/12/2019) và nhiệm vụ năm 2020 như sau:

I. Tình hình, kết quả hoạt động trong năm 2019

1. Đặc điểm tình hình

- Trung tâm đi vào hoạt động từ ngày 04/4/2018, đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với 530 TTHC thuộc thẩm quyền của 05 Sở ở giai đoạn đầu và ngày 11/6/2018, bổ sung TTHC của 03 Sở: Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông vào thực hiện tại Trung tâm; từ ngày 04/01/2019, Trung tâm chính thức đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của 16 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, nâng tổng số TTHC của 16 sở thực hiện tại Trung tâm lên gần 1.400 thủ tục các loại.

- Từ ngày 01/7/2019, để đẩy mạnh hoạt động cải cách TTHC về lĩnh vực đất đai, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo chuyên toàn bộ thủ tục về đất đai, đăng ký biện pháp bảo đảm do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi đang được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi sang thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi. Đồng thời, cho phép chuyển địa điểm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với nhóm thủ tục hưởng các chế độ bảo hiểm thất nghiệp thuộc lĩnh vực việc làm - an toàn lao động từ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi về lại Trung tâm Dịch vụ việc làm thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 4637/VPCP-KSTT ngày 30/5/2019.

- Trung tâm thực hiện niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng danh mục TTHC, nội dung cụ thể TTHC, quy trình giải quyết TTHC; mức thu phí, lệ phí; thời gian giải quyết TTHC; quy trình tiếp nhận xử lý hồ sơ; công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC... bằng hình thức niêm yết bản giấy, trên màn hình điện tử tại nơi tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm và trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh (motcua.quangngai.gov.vn).

- Đưa vào ứng dụng các tiện ích để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức như: tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ nhanh qua mạng Zalo, gửi tin

nhắn SMS, nhắn tin thông báo tự động từ tổng đài của Trung tâm khi có kết quả giải quyết trước hạn hoặc xin lỗi khi quá hạn giải quyết, đề nghị bổ sung hồ sơ; đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với kết quả giải quyết TTHC qua mạng; xây dựng bộ hồ sơ mẫu hướng dẫn thực hiện TTHC để người dân dễ dàng thực hiện. Bố trí thiết bị đánh giá đề khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân tại tất cả các vị trí tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC...

- Phối hợp với Bưu điện thực hiện việc luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm về các cơ quan, đơn vị và tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC từ các cơ quan, đơn vị về lại Trung tâm, phục vụ nhu cầu đăng ký nhận kết quả tại nhà theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Phối hợp với Ngân hàng Vietcombank Quảng Ngãi bố trí quầy thu hộ, phí, lệ phí giải quyết TTHC ngay tại Trung tâm, giúp cho việc thu phí, lệ phí diễn ra nhanh chóng, công khai, minh bạch.

2. Công tác kiểm tra, theo dõi, đôn đốc, giám sát và phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan trong giải quyết TTHC

- Trung tâm thường xuyên kiểm tra, theo dõi, giám sát chặt chẽ quá trình tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, xử lý hồ sơ và trả kết quả; kịp thời can thiệp, xử lý những trường hợp tiếp nhận hồ sơ chưa chính xác, trả hồ sơ không tiếp nhận giải quyết đảm bảo công bằng, khách quan; trao đổi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ sau khi chuyển về các cơ quan chuyên môn nhằm hạn chế tình trạng trễ hạn trong giải quyết TTHC; các cơ quan chuyên môn đã nâng cao trách nhiệm, tích cực, chủ động hơn trong việc phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC. Nhiều thủ tục được các cơ quan rút ngắn thời gian giải quyết, nâng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao, bình quân 95,2%/năm.

- Diễn biến hàng ngày về tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị được cập nhật vào phần mềm quản lý hệ thống thông tin điện tử. Đối với hồ sơ bị giải quyết quá thời hạn quy định, Trung tâm cập nhật vào phần mềm và thông báo công khai văn bản xin lỗi của các cơ quan để tổ chức, cá nhân biết, đồng thời hệ thống tổng đài của Trung tâm cũng tự động nhắn tin xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân.

3. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính nhà nước, tác phong, lề lối làm việc, tinh thần phục vụ Nhân dân

- Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm chấp hành nghiêm chỉnh giờ giấc làm việc, nội quy cơ quan; có tinh thần trách nhiệm trong tư vấn, hướng dẫn khai hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; thực hiện đúng quy định về văn hóa, văn minh công sở, lịch sự trong giao tiếp ứng xử với người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tổ chức, công dân khi đến giao dịch đều được tiếp đón, tư vấn, hướng dẫn tận tình, chu đáo, thân thiện; phần lớn đều tự giác đi làm sớm và về trễ để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho công dân, tổ chức và xử lý công việc liên quan đến hồ sơ. Hầu hết cá nhân, tổ chức khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm đều hài lòng và đánh giá cao chất lượng phục vụ của công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

- Về đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong việc giải quyết TTHC, Trung tâm thực hiện việc theo dõi mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong quá trình giải quyết TTHC của 16 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh qua thiết bị tablet đặt tại quầy tiếp nhận hồ sơ của từng sở, hoặc có thể đánh giá mức độ hài lòng qua website của Trung tâm. Qua theo dõi, trong năm 2019 đã có 26.294 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó mức độ rất hài lòng và hài lòng 26.259 lượt, chiếm tỷ lệ 99,86% (chi tiết tại phụ lục số 2 kèm theo).

4. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Trung tâm đã tiếp nhận và chuyển xử lý rất nhiều phản ánh, kiến nghị của công dân, nhất là khi chuyển các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân từ Trung tâm hành chính thành phố về thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (hơn 100 lượt phản ánh trực tiếp và phản ánh qua số điện thoại đường dây nóng) trong đó chủ yếu liên quan đến việc chậm trễ trong trả kết quả cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Các phản ánh, kiến nghị của người dân, Trung tâm đã chủ động mời làm việc, trao đổi, cung cấp thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, giải thích vướng mắc ngay tại chỗ; phối hợp với cơ quan tham mưu, xử lý hồ sơ thực hiện xin lỗi và cam kết hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hoặc chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để xử lý kịp thời, qua đó hạn chế phát sinh đơn thư phản ánh.

5. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC

a) Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của 16 Sở:

- Trong năm 2019, Trung tâm đã tiếp nhận 66.551 hồ sơ (trong đó kỳ trước chuyển qua là 1.349 hồ sơ); đã giải quyết 64.527 hồ sơ; hồ sơ trả kết quả giải quyết đúng hạn và trước hạn so với quy định đạt tỷ lệ 95,2%; số hồ sơ đang giải quyết 2.024 hồ sơ (chi tiết tại phụ lục 1 kèm theo).

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến tăng cao nhất từ trước đến nay với 7.815 hồ sơ nộp trực tuyến; phối hợp với Bưu điện thực hiện chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện 6.843 hồ sơ theo yêu cầu của người dân, tổ chức và tiếp nhận hồ sơ nộp qua đường bưu điện 2.450 hồ sơ.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ 12.996 hồ sơ, trong đó cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi 4.486 hồ sơ (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn); lĩnh vực xúc tiến thương mại 8.510 hồ sơ (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương).

- Đối với hồ sơ TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh

Hầu hết các hồ sơ TTHC liên thông thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh liên quan đến tổ chức, doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực đầu tư, đất đai, khoáng sản, đất đai, môi trường, xây dựng... Trung tâm phối hợp các sở tiếp nhận, chuyển về Văn phòng UBND tỉnh tham mưu trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xử lý nhanh, rút ngắn thời gian giải quyết so

với quy định được doanh nghiệp, tổ chức rất hài lòng. Kết quả đã tiếp nhận 1.134 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 1.123 hồ sơ; đang giải quyết 11 hồ sơ.

b) Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố tại Trung tâm (số liệu tính từ ngày 01/7/2019 đến ngày 14/12/2019)

Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là 21.850 hồ sơ; đã giải quyết 19.716 hồ sơ; đang giải quyết 2.134 hồ sơ (chi tiết tại phụ lục số 1 kèm theo).

II. Đánh giá chung về kết quả đã đạt được và tồn tại, hạn chế trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Về kết quả đã đạt được

- Việc đầu tư xây dựng mới Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong năm 2018 và đưa vào sử dụng ngay trong đầu năm 2019, đã tạo điều kiện cho việc chuyển các TTHC của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và bổ sung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại địa phương vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm; đồng thời, xây dựng được môi trường làm việc thân thiện, văn minh, lịch sự, hiện đại, chuyên nghiệp để phục vụ tổ chức, công dân; thể hiện được quyết tâm chính trị của tỉnh trong việc cải cách TTHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước; đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh, công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định; cải thiện chất lượng công vụ, xây dựng chính quyền đồng hành phục vụ hướng tới sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân, góp phần thu hút đầu tư và cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trong tỉnh.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã nâng cao trách nhiệm, tích cực, chủ động phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC, nhiều thủ tục được các cơ quan rút ngắn thời gian giải quyết, nâng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao, bình quân hơn 95%/năm.

- Tổ chức, công dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm đều rất hài lòng, phấn khởi với thái độ phục vụ của công chức, viên chức đã được nâng cao ngay trong khâu đón tiếp, tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; đây là bước tiến quan trọng hướng tới xây dựng một nền hành chính phục vụ Nhân dân.

- Trung tâm phối hợp với Phòng Kiểm soát TTHC tham mưu UBND tỉnh đôn đốc các sở, ngành khẩn trương xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC, góp phần đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước và phục vụ có hiệu quả cho công tác kiểm tra, giám sát tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

- Việc chuyển toàn bộ TTHC về lĩnh vực đất đai, lĩnh vực đăng ký biện pháp bảo đảm do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố từ bộ phận một cửa của UBND thành phố sang thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi đã tạo sự chuyển biến tích cực, rõ rệt từ cách thức kiểm soát, phối hợp giải quyết cho đến tinh thần, trách nhiệm phục vụ người dân,

được người dân đánh giá cao về sự thay đổi trong chất lượng phục vụ, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn được rút ngắn, cụ thể như:

+ Cải tiến, thay đổi phương thức tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi; thiết lập quy trình nội bộ về phối hợp giải quyết TTHC (tại Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh) nhằm kiểm soát và nâng cao trách nhiệm trong lãnh đạo, chấp hành nhiệm vụ được giao; góp phần vào việc khắc phục tình trạng trễ hạn trong giải quyết TTHC, cũng như đánh giá chính xác được mức độ hoàn thành, mức độ phối hợp xử lý công việc.

+ Cải thiện quy trình chuyển thông tin khai báo thuế, nhận thông báo thuế, thực hiện các nghĩa vụ tài chính về đất đai ngay tại Trung tâm, giúp cho người dân chỉ đến một nơi, không phải đi lại nhiều nơi như trước đây (trước đây phải đến 03 nơi: đến Chi cục Thuế thành phố nhận thông báo thuế, tiếp theo đến Ngân hàng để nộp tiền, sau đó quay lại Bộ phận Một cửa thành phố để nhận kết quả); khi có thông báo thuế, Trung tâm thực hiện nhắn tin qua tổng đài để mời chủ hồ sơ đến nhận thông báo thuế, nộp thuế và nhận Giấy chứng nhận QSDĐ, qua đó giúp người dân chủ động biết chính xác thời gian khi nào có thông báo thuế, tránh được việc đi lại nhiều lần, chờ đợi. Đây là sự thay đổi rất lớn trong việc phối hợp cải cách quy trình giải quyết TTHC để phục vụ người dân giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh - Chi cục Thuế thành phố - Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh thành phố.

+ Các hồ sơ TTHC đối với lĩnh vực đăng ký thế chấp, xóa thế chấp cho người dân được trả kết quả giải quyết ngay trong ngày làm việc; trường hợp tiếp nhận hồ sơ sau 15h chiều thì hẹn sang buổi sáng hôm sau trả kết quả (trước khi chuyển về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là 03 ngày làm việc).

+ Việc thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính về đất đai, giá dịch vụ công về đất đai được Ngân hàng Vietcombank Quảng Ngãi thu hộ, quản lý chuyển về cơ quan, kho bạc Nhà nước, vừa thể hiện tính chuyên nghiệp, vừa giúp phòng ngừa được việc lạm thu, thu sai, tiêu cực có thể xảy ra và giúp cho tập trung con người, thời gian vào việc nghiên cứu tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả, mục tiêu đã đạt được, việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan tại Trung tâm vẫn còn tồn tại một số những hạn chế cần tiếp tục nghiên cứu chấn chỉnh, hoàn thiện như sau:

- Quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ còn một số cơ quan vi phạm quy định về giải quyết TTHC như: yêu cầu bổ sung hồ sơ quá thời hạn cho phép; hồ sơ quá thời hạn xử lý nhưng không thực hiện thông báo xin lỗi chủ hồ sơ kịp thời, nêu lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả; khi yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, trả hồ sơ không giải quyết vẫn còn trường hợp chưa thực hiện theo đúng biểu mẫu được ban hành kèm theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết

TTHC trên địa bàn tỉnh.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn một số cơ quan vẫn còn cao như: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Tài chính, Sở Xây dựng, Sở Tư pháp (*hồ sơ trễ thuộc lĩnh vực Cấp phiếu lý lịch tư pháp do Bộ Tư pháp, Bộ Công an cung cấp thông tin bị chậm*) làm ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết TTHC, gây bức xúc cho người dân, tổ chức và làm ảnh hưởng đến kết quả cải cách TTHC của tỉnh.

- Một số cơ quan hoàn thành việc giải quyết hồ sơ đúng hạn nhưng chậm thực hiện thao tác kết thúc trên phần mềm Một cửa điện tử, dẫn đến trên thực tế tỷ lệ giải quyết đúng hạn cao nhưng trên phần mềm Một cửa điện tử thì hiện thị tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn bị thấp, hồ sơ bị xếp vào tình trạng giải quyết trễ hạn, làm ảnh hưởng đến tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của từng cơ quan nói riêng và của tỉnh nói chung.

- Một số cơ quan chuyên ngành chưa có sự phối hợp tốt, kịp thời trong việc trả lời các nội dung được lấy ý kiến với cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ, dẫn đến một số trường hợp hồ sơ liên thông bị giải quyết trễ hạn (*những hồ sơ liên quan đến dự án, chủ trương đầu tư*).

- Quá trình phối hợp chuyển hồ sơ TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh của một số cơ quan chuyên ngành phần lớn đều đảm bảo thời gian tối thiểu 03 ngày làm việc để UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định theo thẩm quyền. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng một số hồ sơ đã quá thời hạn giải quyết hoặc gần đến thời hạn hẹn trả kết quả mới trình UBND tỉnh; việc chuyển thông tin xử lý trên phần mềm còn chậm, dẫn đến hồ sơ thiếu đồng bộ, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ, trả kết quả (*xảy ra nhiều nhất ở Sở Lao động, Thương binh và Xã hội*).

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2019 tuy tăng cao nhất từ trước đến nay (7.815 hồ sơ) nhưng vẫn còn thấp so với yêu cầu đặt ra. Nguyên nhân là số lượng TTHC được thực hiện mức 3, mức 4 còn ít vì một số Sở không tham mưu trình UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện; khả năng tiếp cận thông tin, trình độ, phương tiện máy móc ứng dụng công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế, người dân vẫn quen với hình thức giao dịch trực tiếp tại bộ phận một cửa do việc tiếp nhận, giải quyết TTHC đảm bảo nhanh gọn, rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định. Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích đã được người dân đón nhận nhưng kết quả còn hạn chế do tâm lý muốn gửi hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp.

III. Kiến nghị, đề xuất

Đề tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm trong thời gian tới, Trung tâm có một số kiến nghị như sau:

1. Kính đề nghị các sở, ban ngành, UBND cấp huyện đặc biệt chú trọng trong việc đảm bảo thời gian phối hợp có ý kiến trả lời cho cơ quan chủ trì đối với hồ sơ liên quan đến lĩnh vực đầu tư, xây dựng, đất đai...theo ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 3276/UBND-KSTTHC ngày 11/6/2018 và Công văn số 1528/UBND-HCC ngày 01/4/2019. Thủ trưởng các cơ quan

chuyên ngành quan tâm chỉ đạo nâng cao hơn nữa tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn theo chỉ đạo tại Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 07/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, góp phần cải thiện, nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh những năm tiếp theo.

2. Thủ trưởng các sở ngành, người đứng đầu cơ quan, đơn vị liên quan tiếp tục đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; tiếp tục đề xuất trình UBND tỉnh phê duyệt bổ sung các thủ tục đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4.

3. Thủ trưởng các sở ngành, người đứng đầu cơ quan, đơn vị liên quan thường xuyên theo dõi tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; đôn đốc, chỉ đạo công chức, viên chức được giao nhiệm vụ xử lý hồ sơ phải thực hiện đồng bộ việc xử lý hồ sơ giấy với việc chuyển xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh. Việc cá nhân có liên quan đến quá trình thẩm định, chuyên, ký duyệt... mà không thao tác, chậm thao tác xử lý hồ sơ trên phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử cần xem xét xử lý trách nhiệm cụ thể.

IV. Một số nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2020

1. Tiếp tục theo dõi, kiểm soát chặt chẽ hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của các cơ quan đang thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm trong việc chấp hành quy định, quy chế, chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về thời gian xử lý hồ sơ, trình hồ sơ liên thông, sử dụng phần mềm quản lý; theo dõi việc thực hiện trách nhiệm phối hợp có ý kiến trả lời của các cơ quan liên quan với cơ quan, đơn vị được giao chủ trì tham mưu giải quyết hồ sơ; tập trung theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ của các sở, ban, ngành trên phần mềm nhằm đôn đốc việc xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng tiến độ, thời gian quy định.

2. Kịp thời tham mưu, đề xuất lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết những vướng mắc trong công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4, tập trung vào các lĩnh vực có tần suất giao dịch lớn như: thủy sản, chăn nuôi thú y xúc tiến thương mại, lao động việc làm, cấp đổi phù hiệu xe, thành lập và hoạt động của doanh nghiệp...

4. Phối hợp với cơ quan liên quan tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đưa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại địa phương vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả 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.

5. Triển khai thực hiện sử dụng hóa đơn điện tử trong thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo Quyết định số 753/QĐ-UBND ngày 01/10/2019 của UBND tỉnh.

6. Tham mưu UBND tỉnh cho phép đưa vào thực hiện thí điểm việc Bưu điện tỉnh được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thay thế

cho một số cơ quan có số lượng hồ sơ giao dịch ít, giúp giải quyết tình trạng lãng phí thời gian, biên chế cho một số cơ quan có số lượng hồ sơ giao dịch phát sinh thấp nhưng vẫn bố trí công chức thường trực tại Trung tâm.

Trên đây là báo cáo về tình hình hoạt động trong năm 2019 và một số nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, kính báo cáo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ban ngành, các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Văn phòng ĐKDD tỉnh;
- Văn phòng ĐKDD - CN thành phố;
- Phòng TNMT thành phố;
- Chi cục Thuế thành phố;
- VNPT Quảng Ngãi;
- Bưu điện Quảng Ngãi;
- Ngân hàng Vietcombank - CN Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: HCC.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Văn Huy



PHỤ LỤC 1
TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH
(Kèm theo Báo cáo số 62 /BC-HCC ngày 20/12/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

STT	Cơ quan	Số hồ sơ nhận giải quyết				Kết quả giải quyết							Hồ sơ rút	Hồ sơ trả lại
		Tổng hồ sơ	Thực tuyến	Kỳ trước chuyên qua	Thực tiếp	Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết					
						Tổng số	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn			
Kỳ trước	Trong kỳ													
I	Hồ sơ của 16 Sở													
1	Sở Thông tin và Truyền thông	124	1	2	121	122	122	0	2	2	0	0	0	0
2	Sở Tài chính	632	0	0	631	613	467	146	19	17	0	2	0	14
3	Sở Giao thông vận tải	17885	1093	0	16792	17844	17844	0	41	41	0	0	4	1
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	2055	0	349	1706	1673	1575	98	382	380	0	2	39	94
5	Sở Khoa học và Công nghệ	155	0	0	155	147	144	3	8	7	0	1	0	1
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	691	0	0	691	656	652	4	35	35	0	0	1	17
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	7241	234	0	7007	6600	4797	1803	641	463	0	178	15	2
8	Sở Nội vụ	328	0	0	328	304	297	7	24	23	0	1	0	8
9	Sở Tư pháp	9374	84	524	8766	9020	8560	460	354	246	20	88	0	3
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6198	815	126	5257	6006	5936	70	192	131	19	42	5	55
11	Sở Công Thương	9010	2665	0	6345	8985	8984	1	25	25	0	0	9	2
12	Sở Xây dựng	1519	0	190	1329	1402	982	420	117	111	0	6	22	123
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	9463	2919	53	6491	9368	9362	6	95	92	0	3	21	10
14	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	589	3	10	576	580	558	22	9	9	0	0	11	2
15	Sở Y tế	1267	0	95	1172	1187	1164	23	80	76	0	4	46	12
16	Sở Ngoại vụ	20	1	0	19	20	18	2	0	0	0	0	0	0
Tổng cộng		66551	7815	1349	57386	64527	61462	3065	2024	1658	39	327	173	344
II	Hồ sơ lĩnh vực đất đai													
1	Văn phòng ĐKĐĐ - CN thành phố	21815	0	0	21815	19709	18514	1195	2106	1759	0	347	132	350
2	Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố	35	0	0	35	7	7	0	28	13	0	15	0	0
Tổng cộng		21850	0	0	21850	19716	18521	1195	2134	1772	0	362	132	350

