

Số: 07/BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 20 tháng 3 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Quý I năm 2020 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (Trung tâm) báo cáo tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm trong quý I năm 2020 (số liệu tính từ ngày 15/12/2019 đến ngày 14/3/2020), như sau:

I. Kết quả thực hiện

1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị trong quá trình hoạt động nên trong quý I hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm diễn ra ổn định, hiệu quả.

Trong những ngày làm việc trước và sau Tết Nguyên đán Canh Tý, Trung tâm đón tiếp, phục vụ số lượng lớn tổ chức, cá nhân đến thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC, nhất là làm thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe, cấp phiếu lý lịch tư pháp, các thủ tục thuộc lĩnh vực thủy sản, thủ tục liên quan đến đất đai của hộ gia đình, cá nhân..., một số cơ quan phải tăng cường thêm công chức đến hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ, trả kết quả. Mặc dù số lượng hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả hằng ngày rất lớn, nhưng với tinh thần phục vụ Nhân dân, Trung tâm đã có những chỉ đạo kịp thời đảm bảo hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện nhanh chóng, không có tình trạng ứ đọng hồ sơ.

Trước những diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, để chủ động phòng chống dịch, Trung tâm đã chủ động tham mưu, đề xuất lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phun thuốc tiêu độc khử trùng môi trường, vệ sinh khu vực làm việc hằng ngày bằng CloraminB; đồng thời chủ động mua sắm, bố trí các trang bị các vật tư y tế thiết yếu như khẩu trang y tế, nước sát khuẩn... trang bị cho người dân và công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan được cử đến làm việc tại Trung tâm nhằm bảo vệ an toàn sức khỏe và phòng ngừa sự lây lan của dịch bệnh.

Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố đẩy mạnh thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến, nộp và nhận kết quả giải quyết qua đường bưu điện nhằm tăng cường công tác cải cách hành chính và góp phần phòng ngừa dịch bệnh Covid-19.

Tham mưu UBND tỉnh thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 về việc phê duyệt danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương như Công an tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh đưa ra tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Đến nay Trung tâm đã phối hợp với VNPT tiến hành khảo sát, đánh giá thực trạng giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của Bảo hiểm Xã hội tỉnh để có phương án phù hợp cho việc chuẩn bị cơ sở hạ tầng, bố trí trang thiết bị làm việc..., đảm bảo cho việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của cơ quan này khi đưa vào thực hiện tại Trung tâm diễn ra thuận tiện, nhanh chóng.

Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh đề nghị Bưu điện tỉnh khẩn trương xây dựng phương án triển khai thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thay cho các cơ quan có số lượng hồ sơ phát sinh ít gồm các Sở: Ngoại vụ, Khoa học và Công nghệ, Thông tin và Truyền thông, Giáo dục và Đào tạo.

Tham gia góp ý Kế hoạch thuê dịch vụ phần mềm một cửa điện tử dùng chung cho các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2020-2022 theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông.

Kịp thời tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh tặng Giấy khen cho 06 cá nhân là công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm đã có thành tích nổi bật.

Trực tiếp kiểm tra, rà soát và phối hợp với VNPT Quảng Ngãi cập nhật các quy trình xử lý lên phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đối với các TTHC mới, bổ sung, sửa đổi cho các Sở: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội, Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Quảng Ngãi triển khai thực hiện kết nối liên thông phần mềm Cổng dịch vụ công Quốc gia với Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đưa vào tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến đối với thủ tục Thông báo hoạt động khuyến mại (Sở Công Thương), thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp (Sở Giao thông vận tải) theo đúng yêu cầu về giải pháp kỹ thuật và tiến độ của Văn phòng Chính phủ.

2. Kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

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

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm của 16 Sở trong quý I là 19.953 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là 2.000 hồ sơ; tiếp nhận mới là 17.953 hồ sơ.

- Kết quả: đã giải quyết 17.462 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 16.433 hồ sơ (94,1%); trễ hạn: 1.029 hồ sơ (5,9%); đang giải quyết 2.491 hồ sơ.

Trong quý I, một số TTHC có tần suất tiếp nhận nhiều chủ yếu tập trung ở các cơ quan, đơn vị: Giao thông vận tải 4.986 hồ sơ; Tư pháp 2.845 hồ sơ; Công Thương 2.503 hồ sơ; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 3.770 hồ sơ; Lao động

Thương binh và Xã hội 2.114 hồ sơ; Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố 10.907 hồ sơ. Bên cạnh đó một số cơ quan có tần suất giao dịch thấp như các Sở: Ngoại vụ 02 hồ sơ; Thông tin và Truyền thông 31 hồ sơ; Khoa học và Công nghệ 71 hồ sơ (*chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo*).

- Tiếp nhận 2.679 hồ sơ nộp trực tuyến; phối hợp với Bưu điện thực hiện chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện 2.045 hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, công dân; đồng thời tiếp nhận 345 hồ sơ nộp qua đường bưu điện.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ 3.159 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 797 hồ sơ (*thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*); lĩnh vực xúc tiến thương mại 2.362 hồ sơ (*thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương*).

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

+ Tổng số tiếp nhận: 295 hồ sơ.

+ Đã giải quyết: 261 hồ sơ, trong đó:

. Trước hạn và đúng hạn: 232 hồ sơ.

. Trễ hạn: 29 hồ sơ (trong đó có 17 hồ sơ do các Sở trình UBND tỉnh trễ dẫn đến Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh giải quyết hồ sơ cũng bị trễ).

+ Đang giải quyết: 34 hồ sơ.

b) Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố tại Trung tâm:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là 11.013 hồ sơ (*trong đó kỳ trước chuyển qua là 3.505 hồ sơ*).

- Đã giải quyết 7.743 hồ sơ, trong đó:

+ Trước hạn và đúng hạn 6.282 hồ sơ (81,1%).

+ Trễ hạn: 1.461 hồ sơ (18,9 %). Trong đó: Phòng TNMT thành phố trễ 12 hồ sơ. Văn phòng ĐKĐĐ - CN thành phố trễ 1.449 hồ sơ, nguyên nhân do: công dân bổ sung chậm, rút hồ sơ 205 hồ sơ; UBND xã phường xác nhận chậm 209 hồ sơ; Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố thực hiện chậm 374 hồ sơ; do phải sao lục biến động 153 hồ sơ; hồ sơ đã giải quyết xong nhưng chậm xử lý kết thúc trên phần mềm 505 hồ sơ; do hệ thống phần mềm (đăng ký giao dịch bảo đảm) 03 hồ sơ.

- Đang giải quyết là 3.270 hồ sơ.

3. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC

Tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả; có 3.902 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá rất hài lòng và đánh giá hài lòng 3.885 lượt (99,6%); đánh giá bình thường: 17 lượt (0,4%)

(*chi tiết tại phụ lục số 2 kèm theo*).

4. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị

Trung tâm tiếp tục nhận được nhiều phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, nhất là thủ tục đất đai của hộ gia đình, cá nhân (*kết quả giải quyết trễ so với thời gian hẹn trả*). Trung tâm đã 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 cho người dân.

II. Một số nhiệm vụ trong quý II 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. Phối hợp với các sở, cơ quan liên quan thực hiện đẩy mạnh việc tuyên truyền vận động người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; nộp hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện để nâng cao tỷ lệ trả kết quả hồ sơ thực hiện trực tuyến, hồ sơ giao dịch và đường bưu điện, vừa hạn chế việc tập trung đông người để phòng chống dịch bệnh.

3. Phối hợp với cơ quan liên quan nghiên cứu, đề xuất, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định mốc thời gian và lựa chọn một số TTHC phù hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc như: Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh 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; đảm bảo cho việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của các cơ quan này khi đưa vào thực hiện tại Trung tâm được nhanh chóng, khoa học, phục vụ tốt cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính và không gian làm việc tại Trung tâm.

4. Hỗ trợ, phối hợp Bưu điện tỉnh thực hiện phương án thí điểm 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.

III. Kiến nghị

1. Hiện nay, phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đã đồng bộ trạng thái với Cổng dịch vụ Công quốc gia. Vì vậy, các cơ quan, đơn vị phải chủ động, thường xuyên thực hiện kiểm tra, đôn đốc việc xử lý kết thúc hồ sơ trên phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để không xảy ra tình trạng hồ sơ đã giải quyết xong nhưng chậm kết thúc xử lý trên phần mềm dẫn đến thông tin báo cáo trễ hạn giải quyết trên phần

mềm, ảnh hưởng đến số liệu giải quyết TTHC, chấm điểm CCHC của tỉnh và của các cơ quan, đơn vị mình.

2. Các cơ quan khi có Quyết định của UBND tỉnh ban hành việc sửa đổi, bổ sung các thủ tục hành chính mới, cần chủ động triển khai, rà soát và ban hành lại quy trình xử lý nội bộ thủ tục hành chính để gửi Trung tâm kịp thời kiểm tra, rà soát và phối hợp VNPT Quảng Ngãi cập nhật vào phần mềm Công dịch vụ công – Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, để không ảnh hưởng đến việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân.

3. Để góp phần phòng ngừa sự lây lan của dịch bệnh Covid-19 đang diễn biến hết sức phức tạp, khó lường, khả năng lây nhiễm cao, Trung tâm kính đề nghị các cơ quan, đơn vị tiếp tục đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến; rà soát những TTHC đủ điều kiện thực hiện trực tuyến mức 3, mức 4 trình UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện. Đồng thời tuyên truyền, vận động, hướng dẫn tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ trực tuyến, nộp hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện hoặc nộp hồ sơ trực tiếp nhưng đăng ký nhận kết quả tại nhà qua đường bưu điện.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh quý I và một số nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2020, kính báo cáo các cơ quan, đơn vị theo dõi và phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Văn phòng ĐKĐĐ tỉnh;
- Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố;
- Phòng TNMT thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- VNPT Quảng Ngãi ;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Trung tâm: GD, PGD, các bộ phận;
- Lưu: HCC.



(Handwritten signature)
Nguyễn Văn Huy



PHỤ LỤC 1
TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTHC TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH TRONG QUÝ I
 (Kèm theo Báo cáo số 07/BC-HCC ngày 20/3/2020 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 chuyển 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	31	4	2	25	29	29	0	2	2	0	0	0	0
2	Sở Tài chính	271	0	18	253	256	233	23	15	13	0	2	0	3
3	Sở Giao thông vận tải	4986	393	23	4570	4960	4960	0	26	26	0	0	5	5
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	779	0	380	399	378	368	10	401	388	13	0	50	15
5	Sở Khoa học và Công nghệ	71	1	8	62	50	48	2	21	21	0	0	0	4
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	190	0	35	155	150	150	0	40	40	0	0	1	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	2114	176	640	1298	1488	729	759	626	485	9	132	15	2
8	Sở Nội vụ	159	0	24	135	59	58	1	100	80	0	20	0	4
9	Sở Tư pháp	2845	19	354	2472	2229	2050	179	616	466	83	67	0	1
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1520	153	192	1175	1300	1284	16	220	153	60	7	5	14
11	Sở Công Thương	2503	982	23	1498	2490	2489	1	13	13	0	0	10	0
12	Sở Xây dựng	321	0	117	204	253	228	25	68	62	0	6	34	24
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3770	947	95	2728	3511	3510	1	259	259	0	0	22	84
14	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	107	4	9	94	102	101	1	5	5	0	0	14	0
15	Sở Y tế	284	0	80	204	206	195	11	78	76	1	1	60	4
16	Sở Ngoại vụ	2	0	0	2	1	1	0	1	1	0	0	0	1
	Tổng cộng	19953	2679	2000	15274	17462	16433	1029	2491	2090	166	235	216	162
II	Hồ sơ lĩnh vực đất đai													
1	Văn phòng ĐKDD - CN thành phố	10907	0	3430	7477	7730	6281	1449	3177	2474	511	192	151	526
2	Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố	106	0	75	31	13	1	12	93	25	60	8	1	11
	Tổng cộng	11013	0	3505	7508	7743	6282	1461	3270	2499	571	200	152	537



PHỤ LỤC SỐ 2
ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI THỰC HIỆN TTHC TRONG QUÝ I

(Kèm theo Báo cáo số 07/BC-HCC ngày 20/3/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Tổng lượt đánh giá	Mức độ đánh giá			
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Sở Tư pháp	453	448	5	0	0
2	Sở Y tế	161	151	10	0	0
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	40	37	2	1	0
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	163	161	2	0	0
5	Sở Xây dựng	243	227	15	1	0
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	105	103	2	0	0
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1217	1038	179	0	0
8	Sở Thông tin và Truyền thông	35	4	31	0	0
9	Sở Công Thương	83	81	2	0	0
10	Sở Giao thông vận tải	225	206	19	0	0
11	Sở Tài chính	242	241	0	1	0
12	Sở Ngoại vụ	0	0	0	0	0
13	Sở Khoa học và Công nghệ	48	46	2	0	0
14	Sở Nội vụ	42	41	1	0	0
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	715	484	217	14	0
16	Sở Giáo dục và Đào tạo	130	130	0	0	0
Tổng cộng		3902	3398	487	17	0