

Số: 21 /BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 28 tháng 6 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021 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, kết quả hoạt động 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021 như sau: (số liệu tính từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/6/2021)

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021

1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

- Bám sát chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm đã thực hiện tốt các nội dung công việc theo chương trình công tác đề ra; trước diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, hoạt động giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, công dân tại Trung tâm vẫn được duy trì ổn định, đảm bảo tiến độ, chất lượng, hiệu quả; thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các biện pháp phòng chống dịch bệnh Covid-19 theo đúng quy định của các cơ quan chức năng trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Phối hợp với bộ phận liên quan tham mưu nhiều giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC theo hướng giảm thiểu, tiết kiệm thời gian, chi phí ở mức tối thiểu cho người dân; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chú trọng đổi mới, nâng cao chất lượng công tác tham mưu, xây dựng, ban hành văn bản.

- Phối hợp với Công an tỉnh triển khai và đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm các TTHC trong lĩnh vực quản lý ngành nghề kinh doanh có điều kiện và lĩnh vực đăng ký, quản lý con dấu theo Quyết định số 280/QĐ-UBND ngày 26/02/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh kể từ ngày 04/5/2021.

- Phối hợp với các Sở triển khai việc rà soát, lựa chọn và thực hiện quy trình kiểm thử các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ để tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Phối hợp với phòng Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan liên quan gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Thông tin và Truyền thông, Cục Thuế tỉnh, VNPT triển khai tích hợp, cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đất đai thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia (nộp tiền sử dụng đất, thuế, phí lệ phí giải quyết TTHC); triển khai kết nối Hệ thống phần mềm tiếp nhận TTHC của tỉnh Quảng Ngãi với Cơ sở dữ liệu dân cư quốc gia

theo đề nghị của Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Công an để khai thác, phục vụ cho hoạt động giải quyết TTHC.

- Phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi đưa tin và thực hiện chuyên mục tuyên truyền công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp; việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, việc gửi hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện, góp phần tuyên truyền công dân, tổ chức tuân thủ các quy định về phòng ngừa dịch bệnh Covid-19 cũng như đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 trên địa bàn tỉnh.

- Tham gia Đoàn kiểm tra liên ngành việc thực hiện TTHC về công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu của hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi và huyện Nghĩa Hành theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh tại Quyết định số 21/QĐ-UBND ngày 05/01/2021.

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

- Theo dõi, kiểm soát chặt chẽ quá trình tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả; thường xuyên quán triệt, giám sát chặt chẽ đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan được cử đến thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trong việc chấp hành nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương hành chính, lễ lối làm việc, đạo đức công vụ, văn hóa văn minh công sở, tinh thần phục vụ Nhân dân, nêu cao tinh thần trách nhiệm giải quyết nhanh nhất hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân.

- Thực hiện công khai, minh bạch đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC; mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn chiếm tỷ lệ cao; qua theo dõi, 6 tháng đầu năm 2021 đã có 26.019 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, trong đó đánh giá rất hài lòng và đánh giá hài lòng là 25.963 lượt (*chiếm tỷ lệ 99,8%*); đánh giá bình thường: 56 lượt; đánh giá không hài lòng: 0 lượt.

3. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC

Công tác tiếp dân, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân được Trung tâm đặc biệt quan tâm; phối hợp với Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tiếp nhận và chuyển xử lý hơn 90 phản ánh về hành vi hành chính, quy định hành chính liên quan đến lĩnh vực: đất đai, xây dựng... và đã xử lý xong; trong đó có 10 phản ánh được tiếp nhận, xử lý và công khai trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ, còn lại tiếp nhận qua đơn phản ánh, trực tiếp tại trụ sở và chủ yếu qua số điện thoại đường dây nóng; đã chủ động xử lý nhanh nhiều trường hợp thông qua đường dây nóng kết nối với người làm đầu mối kiểm soát TTHC, người đứng đầu tại các cơ quan, đơn vị để giải quyết ngay tại chỗ, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh cho công dân và hạn chế phát sinh đơn, thư phản ánh.

4. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC

a) Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC

- Kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm: Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là **57.538** hồ sơ, cụ thể:

+ Các Sở tiếp nhận **34.750** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **1.785** hồ sơ; tiếp nhận mới là **32.965** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **33.011** hồ sơ, gồm trả kết quả trước hạn và đúng hạn **32.579** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **98,7%**; trễ hạn: **432** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: **1,3%**; đang giải quyết **1.739** hồ sơ.

Một số TTHC có tần suất tiếp nhận nhiều chủ yếu tập trung ở các cơ quan, đơn vị: Giao thông vận tải 7.433 hồ sơ; Công Thương 7.530 hồ sơ; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 4.846 hồ sơ; Tư pháp: 4.345; Lao động Thương binh và Xã hội: 2.980 hồ sơ; Kế hoạch và Đầu tư: 4.355 hồ sơ. Bên cạnh đó một số cơ quan có tần suất giao dịch thấp như Sở: Ngoại vụ 03 hồ sơ; Thông tin và Truyền thông 66 hồ sơ; Khoa học và Công nghệ 89 hồ sơ.

+ Hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân do Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên môi trường thành phố xử lý là **22.788** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **4.370** hồ sơ; tiếp nhận mới là **18.418** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **19.310** hồ sơ, gồm trả kết quả trước hạn và đúng hạn **15.138** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **78,3%**; trễ hạn **4.172** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **21,7%**; đang giải quyết **3.478** hồ sơ. Hồ sơ lĩnh vực đất đai bị trễ hạn nhiều, nguyên nhân trễ hạn là do:

- + UBND xã, phường xác nhận hồ sơ chậm: 192 hồ sơ;
- + Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố thực hiện chậm: 585 hồ sơ;
- + Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh thực hiện chậm và lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường ký Giấy chứng nhận gần đến ngày hẹn trả nên không kịp chuyển thông tin thuế, chỉnh lý hồ sơ địa chính: 306 hồ sơ;
- + Thông báo trả hồ sơ trễ quá thời hạn giải quyết: 361 hồ sơ;
- + Do phải sao lục biên động, xác minh nguồn gốc ranh giới thửa đất: 1.535 hồ sơ;
- + Do người dân thay đổi ranh giới tách thửa đất: 108 hồ sơ;
- + Hồ sơ đã giải quyết xong nhưng chậm xử lý kết thúc trên phần mềm và quy trình cấp giấy lần đầu chưa kết thúc: 242 hồ sơ;
- + Do lấy ý kiến về việc nhận tặng cho, chuyển nhượng đất nông nghiệp: 342 hồ sơ;
- + Do công tác phối hợp cập nhật, chỉnh sửa hồ sơ liên thông thuế điện tử bị chậm trễ: 381 hồ sơ;
- + Dịch bệnh Covid-19 ảnh hưởng đến công tác phối hợp đo đạc: 119 hồ sơ.

(Chi tiết số liệu hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tại Phụ lục 1 kèm theo)

b) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ

Một số Sở thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 8.475 hồ sơ, trong đó lĩnh vực thú y (*cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi*) thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn là 1.578 hồ sơ; lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương là 6.897 hồ sơ.

c) Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

Các cơ quan đang tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số lượng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ngày càng tăng; đã tiếp nhận 9.285 hồ sơ, đạt tỷ lệ 28,1%; tập trung vào các lĩnh vực: thủy sản; thú y; xúc tiến thương mại; việc làm; thành lập và hoạt động của doanh nghiệp; tư pháp; đường bộ (cấp đổi phù hiệu xe),...

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát, chuẩn hóa dữ liệu TTHC, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia; rà soát, lựa chọn TTHC đưa vào thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (*tính đến tháng 6/2021 đã thực hiện kiểm thử và tích hợp 339 TTHC dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia*).

d) Kết quả giải quyết TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh

Trung tâm đã phối hợp với các sở tiếp nhận, luân chuyển về Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, xử lý, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 534 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 527 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 443 hồ sơ, trễ hạn 84 hồ sơ (*các sở ngành tham mưu trình UBND tỉnh trễ 71 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu xử lý trễ 13 hồ sơ*); đang giải quyết 07 hồ sơ.

5. Kết quả phối hợp của Bưu điện tỉnh và Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Quảng Ngãi tại Trung tâm

5.1. Bưu điện tỉnh phối hợp luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm về các cơ quan, đơn vị và nhận kết quả giải quyết từ cơ quan, đơn vị về lại Trung tâm để giao trả cho tổ chức, cá nhân với số lượng 78.813 hồ sơ.

Trung tâm phối hợp với Bưu điện tỉnh triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Đến nay, dịch vụ này đang được đẩy mạnh áp dụng, nhận được sự đánh giá cao từ người dân. Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua đường Bưu chính là 3.874 hồ sơ, trong đó tiếp nhận qua đường Bưu chính công ích (VN POST) là 1.164 hồ sơ, tiếp nhận thông qua các hình thức Bưu chính khác là 2.710 hồ sơ. Thực hiện chuyển trả 3.609 hồ sơ đã giải quyết qua đường bưu điện theo yêu cầu của tổ chức, công dân, tập trung vào các lĩnh vực: lý lịch tư pháp, cấp đổi giấy phép lái xe, việc làm, thủy sản...

5.2. Quay thu hộ phí, lệ phí giải quyết TTHC được bố trí ngay tại Trung tâm, giúp cho việc thu phí, lệ phí, giá dịch vụ diễn ra nhanh chóng, công khai, minh bạch. Trong 6 tháng đầu năm, Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Quảng Ngãi đã phối hợp thu hộ cho các cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC tại Trung tâm với tổng số tiền hơn 54,1 tỷ đồng.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

1. Kết quả đạt được

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo kịp thời của lãnh đạo UBND tỉnh, chỉ đạo trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh, sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ban ngành, cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình hoạt động, nên hoạt động của Trung tâm giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, được tổ chức, công dân đánh giá hài lòng rất cao...

- Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của phần lớn các cơ quan, đơn vị có sự chuyển biến tích cực ở một số nội dung; hồ sơ hành chính của người dân, doanh nghiệp được các ngành, các cấp giải quyết tương đối đảm bảo về chất lượng và tiến độ theo quy định.

- Mọi quan hệ phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC được cải thiện; trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ công vụ của mỗi công chức, viên chức và cơ quan nhà nước được nâng cao.

- Việc thực hiện đánh giá gắn với việc thu nhận thông tin đánh giá từ cá nhân, doanh nghiệp đã hình thành được cơ chế kiểm tra, theo dõi, giám sát toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ hành chính của cơ quan đơn vị, đặc biệt là cơ chế này có sự tham gia trực tiếp của cá nhân, doanh nghiệp trực tiếp thực hiện TTHC. Kết quả đánh giá đã tạo nên động lực phấn đấu trong thực hiện nhiệm vụ công vụ và sự chuyển biến tích cực trong công tác cải cách TTHC của cơ quan, đơn vị nói riêng và trên địa bàn tỉnh nói chung.

2. Tồn tại, hạn chế

- Số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn đã được cải thiện đáng kể, tuy nhiên vẫn còn một số cơ quan số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn vẫn còn chiếm tỷ lệ cao, phần lớn do một số cơ quan có liên quan chậm phối hợp xử lý hồ sơ liên thông. Tỷ lệ hồ sơ trả kết quả giải quyết trước hạn và đúng hạn lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân tuy được cải thiện so với 6 tháng cùng kỳ năm trước (*giảm 0,8% so với 6 tháng năm 2020*) nhưng vẫn còn đạt thấp 78,3%. Hồ sơ trễ hạn trong lĩnh vực cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân nguyên nhân do Bộ Tư pháp, Bộ Công an cung cấp thông tin trễ đến nay vẫn còn nhiều.

- Một số cơ quan xử lý hồ sơ giấy xong nhưng chậm xử lý kết thúc hồ sơ trên phần mềm, dẫn đến hồ sơ không trùng khớp thông tin, tiến độ giải quyết, hồ sơ thể hiện trên phần mềm bị trễ, làm ảnh hưởng đến việc hiển thị số liệu báo cáo thống kê của tỉnh và chỉ số cải cách TTHC của tỉnh.

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân tuy có tăng hơn so với 6 tháng cùng kỳ năm 2020 (*tăng 2.573 hồ sơ*) nhưng vẫn còn thấp so với yêu cầu, mong muốn đặt ra. Nguyên nhân là do khả năng tiếp cận thông tin, trình độ, phương tiện máy móc ứng dụng công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế, tâm lý vẫn quen với hình thức giao dịch trực tiếp tại bộ phận một cửa.

Công chức một số cơ quan chưa thực hiện hết trách nhiệm trong việc tuyên truyền, vận động, hướng dẫn thực hiện hồ sơ trực tuyến.

- Một số tổ chức, người dân chưa quan tâm bày tỏ việc đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để cơ quan nhà nước biết, rút kinh nghiệm, qua đó đưa ra các giải pháp hữu hiệu nhằm đổi mới cách thức phục vụ người dân, khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao hơn nữa chất lượng thực thi công vụ.

- Phần mềm Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tình hoạt động không ổn định, các yêu cầu sửa đổi, bổ sung chậm triển khai; việc kết nối liên thông, đồng bộ dữ liệu với các phần mềm của Bộ, ngành Trung ương vẫn chưa áp dụng được trong thực tế nên một số cơ quan vẫn nhập dữ liệu đồng thời trên 02 phần mềm; chức năng báo cáo thống kê chưa hoạt động tốt nên số liệu trích xuất trên phần mềm không trùng khớp; hệ thống tin nhắn hoạt động chưa ổn định và chưa có giải pháp theo dõi, cảnh báo khi chức năng này dừng hoạt động,....

- Vẫn còn trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung thành phần hồ sơ ngoài quy định; tự kéo dài thời gian hẹn trả kết quả so với quy định, không sử dụng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo đúng quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh (*xảy ra tại Quầy tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của Sở Y tế*).

- Vẫn còn trường hợp chậm ban hành, không ban hành thông báo xin lỗi khi giải quyết hồ sơ quá hạn (*xảy ra tại Sở Xây dựng, Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố*).

- Công chức của một số cơ quan như: Kế hoạch và Đầu tư, Giao thông vận tải chưa thực hiện tốt việc đề nghị tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng của người dân khi nhận kết quả giải quyết TTHC của cơ quan mình theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (*số lượng hồ sơ được người dân đánh giá chiếm tỷ rất ít/tổng số hồ sơ trả kết quả*).

- Còn bị động trong việc bố trí công chức trực thay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, dẫn đến khó theo dõi việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm (*xảy ra ở Sở Giáo dục và Đào tạo*).

III. NHIỆM VỤ CHỦ YẾU 6 THÁNG CUỐI NĂM 2021

1. Theo dõi kiểm soát tốt hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn, nhất là hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân.

2. Phối hợp với bộ phận có liên quan thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện TTHC của cơ quan, đơn vị.

3. Kịp thời tham mưu, đề xuất lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, khó khăn trong công tác tiếp nhận hồ

sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

4. Tiếp tục phối hợp với các Sở triển khai việc rà soát, bổ sung và kiểm thử các TTHC của tỉnh, đề tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 620/QĐ-UBND ngày 29/4/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh và đảm bảo đạt tỷ lệ được Chính phủ giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2021.

5. Nghiên cứu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền cho phép triển khai thí điểm việc thay đổi quy trình thực hiện Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với một số lĩnh vực đủ điều kiện. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; sử dụng dịch vụ bưu chính công ích.

6. Tiếp tục tham mưu, đề xuất, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc phối hợp xử lý hồ sơ liên thông lĩnh vực đất đai.

7. Kiểm tra, rà soát, yêu cầu đơn vị cung cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh bổ sung, hoàn thiện hoặc thay thế các tính năng còn thiếu, hoạt động không ổn định giúp cho việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của cơ quan chuyên môn ngày một chuyên nghiệp.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kính báo cáo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị theo dõi, phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

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



Nguyễn Văn Huy

PHỤ LỤC 1
TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTHC TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH
 (Kèm theo Báo cáo số 21 /BC-HHC ngày 23 /6/2021 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 các Sở, ban, ngành | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Công an tỉnh | 42 | 0 | 0 | 42 | 38 | 38 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Sở Thông tin và Truyền thông | 66 | 5 | 8 | 53 | 64 | 64 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | Sở Tài chính | 177 | 25 | 28 | 124 | 153 | 130 | 23 | 24 | 24 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| 4 | Sở Giao thông vận tải | 7433 | 539 | 8 | 6886 | 7377 | 7370 | 7 | 56 | 56 | 0 | 0 | 21 | 6 |
| 5 | Sở Tài nguyên và Môi trường | 950 | 0 | 426 | 524 | 559 | 555 | 4 | 391 | 391 | 0 | 0 | 125 | 56 |
| 6 | Sở Khoa học và Công nghệ | 89 | 31 | 17 | 41 | 64 | 63 | 1 | 25 | 25 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| 7 | Sở Giáo dục và Đào tạo | 258 | 0 | 57 | 201 | 220 | 211 | 9 | 38 | 38 | 0 | 0 | 4 | 6 |
| 8 | Sở Lao động - Thương binh và Xã hội | 2980 | 287 | 261 | 2432 | 2639 | 2606 | 33 | 341 | 341 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| 9 | Sở Nội vụ | 264 | 0 | 37 | 227 | 224 | 194 | 30 | 40 | 40 | 0 | 0 | 42 | 2 |
| 10 | Sở Tư pháp | 4345 | 223 | 324 | 3798 | 4242 | 3975 | 267 | 103 | 27 | 37 | 39 | 58 | 1 |
| 11 | Sở Kế hoạch và Đầu tư | 4355 | 526 | 278 | 3551 | 3972 | 3950 | 22 | 383 | 284 | 98 | 1 | 8 | 43 |
| 12 | Sở Công Thương | 7530 | 4828 | 33 | 2669 | 7517 | 7517 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 20 | 2 |
| 13 | Sở Xây dựng | 443 | 6 | 81 | 356 | 381 | 356 | 25 | 62 | 62 | 0 | 0 | 63 | 58 |
| 14 | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | 4846 | 2569 | 129 | 2148 | 4714 | 4713 | 1 | 132 | 132 | 0 | 0 | 39 | 104 |
| 15 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | 292 | 216 | 15 | 61 | 272 | 270 | 2 | 20 | 20 | 0 | 0 | 26 | 8 |
| 16 | Sở Y tế | 677 | 30 | 83 | 564 | 573 | 565 | 8 | 104 | 103 | 0 | 1 | 94 | 18 |
| 17 | Sở Ngoại vụ | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tổng cộng | | 34.750 | 9.285 | 1.785 | 23.680 | 33.011 | 32.579 | 432 | 1.739 | 1.563 | 135 | 41 | 529 | 337 |
| II | Hồ sơ lĩnh vực đất đai | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Văn phòng ĐKĐĐ - CN thành phố | 22758 | 0 | 4370 | 18388 | 19307 | 15136 | 4171 | 3451 | 2028 | 801 | 622 | 807 | 2026 |
| 2 | Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố | 30 | 0 | 0 | 30 | 3 | 2 | 1 | 27 | 19 | 0 | 8 | 0 | 0 |
| Tổng cộng | | 22.788 | 0 | 4.370 | 18.418 | 19.310 | 15.138 | 4.172 | 3.478 | 2.047 | 801 | 630 | 807 | 2.026 |



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

(Kèm theo Báo cáo số 21/BC-HCC ngày 28/6/2021 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 | Công an tỉnh | 36 | 34 | 2 | 0 | 0 |
| 2 | Sở Tư pháp | 1.087 | 1.060 | 27 | 0 | 0 |
| 3 | Sở Y tế | 357 | 344 | 13 | 0 | 0 |
| 4 | Sở Kế hoạch và Đầu tư | 371 | 284 | 87 | 0 | 0 |
| 5 | Sở Tài nguyên và Môi trường | 541 | 531 | 10 | 0 | 0 |
| 6 | Sở Xây dựng | 290 | 246 | 44 | 0 | 0 |
| 7 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | 163 | 161 | 2 | 0 | 0 |
| 8 | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | 2.277 | 2.156 | 119 | 2 | 0 |
| 9 | Sở Thông tin và Truyền thông | 58 | 57 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | Sở Công Thương | 149 | 147 | 2 | 0 | 0 |
| 11 | Sở Giao thông vận tải | 1.270 | 1.228 | 42 | 0 | 0 |
| 12 | Sở Tài chính | 127 | 123 | 4 | 0 | 0 |
| 13 | Sở Ngoại vụ | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | Sở Khoa học và Công nghệ | 59 | 50 | 9 | 0 | 0 |
| 15 | Sở Nội vụ | 51 | 50 | 1 | 0 | 0 |
| 16 | Sở Lao động - Thương binh và Xã hội | 2.123 | 1.586 | 536 | 1 | 0 |
| 17 | Sở Giáo dục và Đào tạo | 43 | 42 | 1 | 0 | 0 |
| 18 | Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố | 17.005 | 15.018 | 1.934 | 53 | 0 |
| Tổng cộng | | 26.019 | 23.129 | 2.834 | 56 | 0 |