

Số: 991/BC-VP

Quảng Ngãi, ngày 26 tháng 7 năm 2018

BÁO CÁO
Về tình hình hoạt động của Trung tâm
hành chính công tỉnh Quảng Ngãi

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh về tình hình hoạt động của Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi sau gần 04 tháng đi vào hoạt động (từ ngày 04/4 đến 25/7/2018) và một số đề xuất, kiến nghị trong thời gian tới như sau:

I. Đặc điểm tình hình

1. Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (Trung tâm) được thành lập theo Quyết định số 1318/QĐ-UBND ngày 17/7/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh, chính thức đi vào hoạt động từ ngày 04/4/2018. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của Trung tâm được UBND tỉnh quy định tại Quyết định số 152/QĐ-UBND ngày 07/02/2018 về ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong hoạt động giải quyết TTHC.

2. Cơ cấu tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm được Chủ tịch UBND tỉnh quy định tại Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 26/01/2018. Trung tâm được xác định là cơ quan hành chính nhà nước trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, là đầu mối tập trung, thực hiện việc công khai, hướng dẫn TTHC; tiếp nhận hồ sơ; đơn đốc, theo dõi việc giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (*riêng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thuộc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh hiện chưa triển khai thực hiện*).

II. Tình hình hoạt động

1. Về tổ chức hoạt động của Trung tâm

Giai đoạn đầu, thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết 528 TTHC của 05 Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Y tế, Tư pháp, Tài nguyên và Môi Trường. Trung tâm bố trí 11 quầy giao dịch tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; sau khi đi vào hoạt động ổn định, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đồng ý giảm bớt 04 quầy của 04 Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Y tế, Tư pháp; còn lại 07 quầy giao dịch. Ngoài ra, Trung tâm bố trí 01 quầy tư vấn, hướng dẫn tổ chức, công dân về TTHC; 02 máy lấy số tự động; 01 máy photocopy phục vụ phô tô giấy tờ miễn phí cho tổ chức, công dân; 02 quầy tra cứu kết quả, tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; 01 kiot Bru điện chuyển phát hồ sơ, phục vụ trả kết quả theo yêu cầu; 01 kiot thu hộ phí, lệ phí của Ngân hàng Vietcombank, giúp cho tổ chức, công dân thuận tiện khi đến Trung tâm để giải quyết TTHC.

Giai đoạn tiếp theo, từ ngày 11/6/2018, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đồng ý bổ sung 03 Sở: Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với 273 TTHC. Trung tâm bố trí 04 quầy giao dịch cho 03 Sở (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn được bố trí 02 quầy).

2. Công khai thủ tục hồ sơ TTHC

Tất cả hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC, công chức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, phí, lệ phí đều được công khai tại Trung tâm và trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử (<https://motcua.quangngai.gov.vn>).

Trung tâm 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.

3. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC

Sau gần 04 tháng đi vào hoạt động (từ ngày 04/4 đến 25/7/2018), Trung tâm đã tiếp nhận 5.959 hồ sơ; đã giải quyết 5.057 hồ sơ; tỷ lệ hồ sơ trả kết quả giải quyết đúng hạn bình quân đạt 96% (Chi tiết có phụ lục tổng hợp kèm theo).

4. Về cải cách TTHC liên thông thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh

Để góp phần rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC liên thông thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trong lĩnh vực: Xây dựng, đầu tư, đất đai, khoáng sản, môi trường... Văn phòng UBND tỉnh ban hành quy trình kiểm soát nội bộ việc tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết hồ sơ TTHC liên thông (Công văn số 605/VP-HCC ngày 10/5/2018). Theo đó, các thủ tục liên thông được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển về các cơ quan chuyên ngành thẩm định, khi trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định thì hồ sơ trình được chuyển về lại để Trung tâm làm đầu mối trình hồ sơ, sau đó Trung tâm nhận kết quả từ Văn phòng UBND tỉnh để giao trả cho tổ chức, doanh nghiệp.

Qua gần 04 tháng triển khai, hầu hết các hồ sơ TTHC liên thông thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh được Trung tâm chuyển về Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xử lý nhanh, rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định. Kết quả, đã tiếp nhận 156 hồ sơ liên thông, trình lãnh đạo UBND tỉnh giải quyết và trả kết quả trước thời hạn 131 hồ sơ; 19 hồ sơ đang trong hạn giải quyết, 06 hồ sơ đang giải quyết nhưng quá hạn (hồ sơ quá hạn thuộc lĩnh vực xây dựng, đầu tư, do các cơ quan chuyên ngành tổ chức thẩm định, phối hợp lấy ý kiến cơ quan liên quan bị trễ tiến độ).

5. Về phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC

Kể từ khi Trung tâm đi vào hoạt động, các sở, ngành đã nâng cao trách nhiệm, tích cực, chủ động hơn trong việc phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC. Về cơ bản, hồ sơ TTHC được xử lý đúng quy trình, rất nhiều TTHC được các cơ quan rút

ngắn thời gian giải quyết, nâng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn đạt tỷ lệ cao (bình quân trên 95%); sự phối hợp hoạt động giữa Trung tâm với các cơ quan và tổ chức, cá nhân liên quan trong xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện nghiêm túc, bước đầu mang lại hiệu quả.

6. Về công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm

Công chức, viên chức, người lao động trong quá trình thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm cơ bản chấp hành tốt quy chế hoạt động, nội quy làm việc của Trung tâm; phần lớn có tinh thần trách nhiệm trong công việc, thực hiện tốt các quy định về văn hóa, văn minh công sở, lịch sự trong giao tiếp ứng xử với người dân, tổ chức, doanh nghiệp (*điển hình như Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường*); tổ chức, công dân khi đến giao dịch đều được công chức, viên chức Trung tâm tiếp đón, tư vấn, hướng dẫn tận tình, chu đáo, thân thiện.

III. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

- Trung tâm đã xây dựng được môi trường làm việc thân thiện, văn minh, lịch sự, hiện đại, chuyên nghiệp, bước đầu đáp ứng được sự hài lòng của tổ chức, công dân; qua đó, khẳng định sự đúng đắn về mục tiêu, quyết tâm thành lập Trung tâm để phục vụ cho công tác cải cách TTHC của tỉnh.

- Quy trình giải quyết hồ sơ TTHC được công khai, minh bạch; đồng thời được giám sát, kiểm soát chặt chẽ từ khi tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả thông qua phần mềm một cửa điện tử; tổ chức, công dân đều có thể theo dõi, kiểm tra kết quả giải quyết TTHC qua 3 kênh: tra cứu kết quả giải quyết trên trang thông tin một cửa điện tử (<https://motcua.quangngai.gov.vn>), nhắn tin SMS tra cứu qua tổng đài dịch vụ, tra cứu qua phần mềm Zalo.

2. Khó khăn, hạn chế

Trung tâm là mô hình mới, nên bước đầu đi vào hoạt động bên cạnh những kết quả, mục tiêu đã đạt được, còn tồn tại những hạn chế như:

- Việc phối hợp kiểm soát quy trình luân chuyển hồ sơ có lúc thực hiện chưa nghiêm túc; việc xử lý nhiệm vụ trên phần mềm quản lý còn bị nhầm lẫn, thiếu chính xác.

- Một số cơ quan chưa thực hiện tốt quy định về xin lỗi khi để quá hạn giải quyết hồ sơ; việc trả hồ sơ, dừng giải quyết hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ có lúc chưa thực hiện đúng quy định, thiếu tính chuyên nghiệp, mặc dù Trung tâm đã thường xuyên chấn chỉnh (*Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chấn chỉnh tại Công văn số 3276/UBND-KSTTTHC ngày 11/6/2018*).

- Phần mềm quản lý của Trung tâm hiện tại chưa thể kết nối được với phần mềm đăng ký kinh doanh của Sở Kế hoạch và Đầu tư (*do Sở đang sử dụng phần mềm riêng của Bộ Kế hoạch và Đầu tư*) nên Trung tâm chưa chủ động kiểm soát được quy trình giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp.

- Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả làm việc tại Trung tâm đều được biệt phái từ các cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh nên ngoài việc đảm nhận nhiệm vụ chính tại Trung tâm vẫn còn một số công chức được giao thực hiện

nhiệm vụ chuyên môn tại cơ quan nên bị chi phối sự tập trung, tinh thần trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ của một số công chức, viên chức được cử đến Trung tâm làm việc còn chưa đáp ứng yêu cầu; chế độ, chính sách hỗ trợ thêm cho công chức, viên chức được cử đến làm việc chưa có, trong khi tần suất, áp lực công việc tương đối nặng nề... .

IV. Kiến nghị

Kính đề nghị UBND tỉnh tiếp tục quan tâm chỉ đạo, chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm trong thời gian đến, đồng thời chỉ đạo các cơ quan liên quan cùng phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu cho UBND tỉnh nghiên cứu, thực hiện một số công việc sau:

1. Thực hiện được việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại Trung tâm đối với những thủ tục đủ điều kiện thực hiện mức độ 3, mức độ 4.

2. Thí điểm phối hợp với Bưu điện triển khai tiếp nhận hồ sơ TTHC tại nhà theo yêu cầu của người dân đối với những TTHC có thành phần hồ sơ, cách thức thực hiện đơn giản.

3. Tổ chức rà soát, đánh giá về thời gian giải quyết từng TTHC của các sở, ban, ngành để tiếp tục đề xuất UBND tỉnh phê duyệt rút ngắn thời gian giải quyết (ít nhất 30% thời gian so với khung thời gian quy định của Trung ương) đưa vào thực hiện ngay tại Trung tâm nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC.

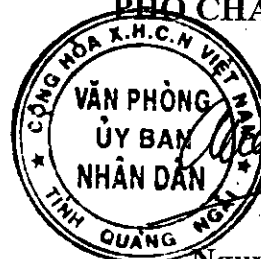
4. Sau khi hoàn thành việc xây dựng trụ sở làm việc của Trung tâm vào cuối năm 2018, đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét đồng ý bổ sung 08 sở, ban ngành thuộc tỉnh còn lại (Sở: Giao thông vận tải, Công Thương, Khoa học và Công nghệ, Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Tài chính, Ngoại vụ; Ban quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi) vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi qua gần 04 tháng đi vào hoạt động và một số đề xuất, kiến nghị. Văn phòng UBND tỉnh kính báo cáo UBND tỉnh theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TH, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC.

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Quốc Việt

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI

VĂN PHÒNG



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC

Báo cáo số: 981 /BC-VP ngày 26/7/2018 của Văn phòng UBND tỉnh

STT	Cơ quan	Số hồ sơ nhận giải quyết				Kết quả giải quyết						Hồ sơ giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông			
		Tổng số	Số mới tiếp nhận trực tuyến	Số kỳ trước chuyển qua	Số mới tiếp nhận trực tiếp	Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			Tổng số	Đúng thời hạn	Quá thời hạn	Đang giải quyết
						Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn				
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2035	0	0	2035	1907	1888	19	85	66	19	43	39	0	4
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	481	0	0	481	281	258	23	113	108	5	87	70	2	15
3	Sở Thông tin và Truyền thông	15	0	0	15	14	14	0	1	1	0	0	0	0	0
4	Sở Tư pháp	1414	0	0	1414	1284	1237	47	130	119	11	0	0	0	0
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	79	0	0	79	77	76	1	2	2	0	0	0	0	0
6	Sở Xây dựng	336	0	0	336	178	164	14	134	121	13	24	20	4	0
7	Sở Y tế	546	0	0	546	370	332	38	176	166	10	0	0	0	0
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1053	0	0	1053	957	957	0	94	94	0	2	2	0	0
Tổng số		5959	0	0	5959	5068	4926	141	199	177	24	156	131	6	19

