

Số: 37/BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 22 tháng 9 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính quý 3 năm 2021 tại 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 tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm trong quý 3 năm 2021 như sau (số liệu tính từ ngày 15/6/2021 đến ngày 14/9/2021):

I. Kết quả thực hiện

1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

- Tích cực, chủ động phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành rà soát, đánh giá TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế, đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC, cập nhật đầy đủ, kịp thời lên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

- Thường xuyên tuyên truyền thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch bệnh Covid-19 theo chỉ đạo của tỉnh và Trung ương, yêu cầu tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện TTHC phải thực hiện nghiêm túc thông điệp “5K” trong phòng chống dịch.

- Trong thời gian thực hiện giãn cách xã hội Trung tâm đã chủ động, linh hoạt trong công tác chỉ đạo, điều hành, xử lý các công việc phát sinh đột xuất liên quan đến hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, phù hợp với tình hình thực tế. Cho phép công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan được tiếp nhận, xử lý hồ sơ từ xa qua mạng, làm việc luân phiên, bố trí giảm số lượng người làm việc hàng ngày tại Trung tâm theo tinh thần chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh nhằm hạn chế dịch bệnh lây lan, nhưng vẫn đảm bảo giải quyết công việc theo yêu cầu, nhiệm vụ được giao.

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, nộp hồ sơ trực tuyến, nộp hồ sơ và đăng ký nhận kết quả tại nhà qua đường bưu điện. Đồng thời hướng dẫn, quán triệt công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm túc việc xử lý hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận hồ sơ nộp qua đường bưu điện; không để xảy ra tình trạng ứ đọng kết quả giải quyết hồ sơ.

- Trung tâm thực hiện thường xuyên, nghiêm túc việc giám sát tại khu vực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, vừa hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC, vừa đôn đốc, hỗ trợ công chức các cơ quan, đơn vị trong việc vận hành trang thiết bị, phần mềm giải quyết công việc, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu.

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

a) Kết quả tiếp nhận giải quyết hồ sơ

Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là **23.455** hồ sơ, cụ thể:

- Các Sở tiếp nhận **13.621** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **1.891** hồ sơ; tiếp nhận mới là **11.730** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **12.264** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **12.198** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **99,46%**; trễ hạn: **66** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: **0,54%**; đang giải quyết **1.357** 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 và môi trường thành phố xử lý là **9.834** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **3.438** hồ sơ; tiếp nhận mới là **6.396** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **8.095** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **6.934** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **85,7%**; trễ hạn **1.161** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **14,3%**; đang giải quyết **1.739** 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 3.864 hồ sơ, trong đó có 623 hồ sơ 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 và 3.241 hồ sơ lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

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

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; trong quý đã tiếp nhận, 4.621/11.730 hồ sơ tiếp nhận mới, chiếm tỷ lệ 39,3%, tập trung vào các lĩnh vực: thủy sản; thú y; xúc tiến thương mại; việc làm; thành lập và hoạt động của doanh nghiệp; 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.

d) Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính

Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua đường Bưu chính là 1.378/11.730 hồ sơ tiếp nhận mới, chiếm tỷ lệ 11,7%, trong đó tiếp nhận qua đường Bưu chính công ích (VN POST) là 262 hồ sơ, tiếp nhận thông qua các hình thức Bưu chính khác là 1.116 hồ sơ. Phối hợp với Bưu điện tỉnh thực hiện chuyển trả 1.487 hồ sơ đã giải quyết qua đường bưu điện theo yêu cầu của tổ chức, công dân, tập trung vào các lĩnh vực: xúc tiến thương mại, lý lịch tư pháp, cấp đổi giấy phép lái xe, việc làm...

đ) Kết quả hồ sơ 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 303 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 283 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 247 hồ sơ, trễ hạn 36 hồ sơ (các sở ngành tham mưu trình UBND tỉnh trễ 21 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu xử lý trễ 15 hồ sơ); đang giải quyết 20 hồ sơ.

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

Mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân được duy trì ở mức cao, trong quý đã có 11.900 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá mức độ rất hài lòng và mức độ hài lòng: 11.886 lượt, tỷ lệ đạt 99,89%; mức độ bình thường: 14 lượt, tỷ lệ đạt 0,11% (chi tiết tại Phụ lục số 2 kèm theo).

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

Trong quý, Trung tâm không nhận được phản ánh kiến nghị trực tiếp, nhưng tiếp nhận gián tiếp nhiều đơn thư của công dân, chủ yếu liên quan đến hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân. Các đơn thư của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền xử lý kịp thời, nhanh chóng.

6. Đánh giá chung

a) Ưu điểm:

Trung tâm tiếp tục triển khai thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC; cung cấp thông tin về TTHC, quy trình giải quyết TTHC nhanh chóng, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu thực hiện TTHC. Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đảm bảo công bằng, khách quan và công khai, minh bạch. Công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, đoàn kết, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa, văn minh công tác; tác phong, lễ l貌 làm việc khoa học, chuyên nghiệp, thái độ thân thiện trong thực thi công vụ. Qua đó, từng bước nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của Trung tâm, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ thực hiện TTHC.

b) Hạn chế:

- Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 nên việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết một số lĩnh vực bị ảnh hưởng tương đối lớn, nhất là trong lĩnh vực giải quyết hồ sơ đất đai cho hộ gia đình, cá nhân có thời điểm phải hạn chế số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả.

- Tuy số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn của các cơ quan, đơn vị giảm dần, nhưng hồ sơ thực hiện tạm dừng, yêu cầu bổ sung, trả không giải quyết vẫn ở mức cao. Vì vậy các cơ quan, đơn vị cần tăng cường công tác theo dõi, giám sát chặt chẽ hơn nữa công tác giải quyết hồ sơ. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cần tăng cường tìm hiểu, nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiên cứu nội dung TTHC để tư vấn, hướng dẫn, thực hiện tốt công tác tiếp nhận hồ sơ, đảm bảo chất lượng hồ sơ đầu vào.

- Nhiều cơ quan, đơn vị chậm xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh, dẫn đến hồ sơ bị trễ hạn, không trùng khớp thông tin giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử, làm ảnh hưởng đến việc thống kê số liệu báo cáo.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết nhưng bị quá hạn tại Sở Kế hoạch và Đầu tư hiện vẫn còn cao, trong đó có nhiều hồ sơ đã tiếp nhận từ năm 2018, 2019, 2020 kéo dài đến nay vẫn chưa xử lý xong. Để xử lý dứt điểm các hồ sơ này, Sở Kế hoạch và Đầu tư cần rà soát lại tình trạng xử lý hồ sơ; đối với hồ sơ đã đề nghị chủ đầu tư bổ sung, nhưng đã quá thời hạn mà chủ đầu tư không bổ sung thì thực hiện trả và kết thúc hồ sơ.

II. Một số nhiệm vụ trong quý IV 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; phân đấu tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đối với thủ tục thuộc lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân. Tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, chuẩn hóa danh mục, quy trình giải quyết, cắt giảm thời gian giải quyết đối với các TTHC thực hiện tại Trung tâm. Tăng cường kiểm tra, rà soát việc thực hiện giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được công bố.

2. Triển khai thực hiện thí điểm việc nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4 bằng tin nhắn SMS trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đối với thủ tục “*Cấp giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật tàu cá*”, thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

4. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, bổ sung và kiểm thử các TTHC của tỉnh để tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhằm hạn chế dịch bệnh Covid-19 lây lan.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh quý III và một số nhiệm vụ trọng tâm trong quý IV, 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 ĐKDD tỉnh;
- Văn phòng ĐKDD - 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.



Nguyễn Thanh Hoài



PHỤ LỤC 1
TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH
(Kèm theo Báo cáo số 37 /BC-HC ngày 22/9/2021 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	Trực tuyến	Kỳ trước chuyển qua	Trực 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	52	0	1	51	52	52	0	0	0	0	0	0	0	
2	Sở Thông tin và Truyền thông	25	10	2	13	25	24	1	0	0	0	0	2	0	
3	Sở Tài chính	157	6	25	126	98	94	4	59	59	0	0	0	20	
4	Sở Giao thông vận tải	2710	169	15	2526	2619	2616	3	91	90	0	1	21	4	
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	644	0	392	252	299	299	0	345	345	0	0	142	17	
6	Sở Khoa học và Công nghệ	62	24	25	13	49	49	0	13	13	0	0	4	0	
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	96	4	37	55	73	67	6	23	23	0	0	4	5	
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1684	172	335	1177	1495	1494	1	189	189	0	0	25	1	
9	Sở Nội vụ	68	0	42	26	32	32	0	36	36	0	0	43	0	
10	Sở Tư pháp	1127	63	323	742	1076	1076	0	51	10	37	4	59	0	
11	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1324	262	393	669	972	938	34	352	244	105	3	16	41	
12	Sở Công Thương	3594	2960	13	621	3586	3586	0	8	8	0	0	21	2	
13	Sở Xây dựng	166	4	63	99	110	104	6	56	52	4	0	63	10	
14	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1513	870	125	518	1445	1445	0	68	68	0	0	43	8	
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	99	69	18	12	90	90	0	9	9	0	0	61	2	
16	Sở Y tế	298	8	81	209	241	230	11	57	55	0	2	108	17	
17	Sở Ngoại vụ	2	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	
Tổng cộng		13.621	4.621	1.891	7.110	12.264	12.198	66	1.357	1.201	146	10	612	127	
II	Hồ sơ lĩnh vực đất đai														
1	Văn phòng ĐKĐĐ - CN thành phố	9802	0	3411	6391	8063	6917	1146	1739	833	721	185	870	1028	
2	Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố	32	0	27	5	32	17	15	0	0	0	0	0	8	
Tổng cộng		9.834	0	3.438	6.396	8.095	6.934	1.161	1.739	833	721	185	870	1.036	



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

(Kèm theo Báo cáo số 37/BC-NCC ngày 22/9/2021 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	53	52	1	0	0
2	Sở Tư pháp	2517	2497	15	5	0
3	Sở Y tế	138	127	11	0	0
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	117	72	45	0	0
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	222	218	4	0	0
6	Sở Xây dựng	108	102	5	1	0
7	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	20	20	0	0	0
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	344	342	2	0	0
9	Sở Thông tin và Truyền thông	19	19	0	0	0
10	Sở Công Thương	45	44	1	0	0
11	Sở Giao thông vận tải	425	407	18	0	0
12	Sở Tài chính	84	82	2	0	0
13	Sở Ngoại vụ	3	3	0	0	0
14	Sở Khoa học và Công nghệ	2	2	0	0	0
15	Sở Nội vụ	20	20	0	0	0
16	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1059	648	411	0	0
17	Sở Giáo dục và Đào tạo	29	27	2	0	0
18	Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố	30	29	1	0	0
19	Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố	6665	6169	488	8	0
Tổng cộng		11.900	10.880	1.006	14	0