

Số: 23/BC-TTPVHCC

Lạng Sơn, ngày 03 tháng 4 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn quý I năm 2019

Thực hiện Quyết định số 2358/QĐ-UBND ngày 20/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Lạng Sơn, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn (Trung tâm) báo cáo kết quả hoạt động quý I năm 2019 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Hiện nay Trung tâm thực hiện tiếp nhận, trả kết quả đối với 1.294 TTHC, trong đó có 1.275 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và 19 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty Điện lực Lạng Sơn.

Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm trong quý I năm 2019 là 2.916 hồ sơ, trong đó tiếp nhận trực tiếp là 2.187, tiếp nhận trực tuyến là 729; thực hiện trả kết quả 2.650 hồ sơ, trong đó có 15 hồ sơ trả trễ hạn (*chiếm 0,56%*); còn 356 hồ sơ đang trong quá trình giải quyết, trong đó có 340 hồ sơ chưa đến hạn, 16 hồ sơ quá hạn. Hồ sơ có tần suất thực hiện nhiều tập trung ở một số sở, ngành như: Sở Giao thông vận tải 1.662 hồ sơ, Sở Kế hoạch và Đầu tư 362 hồ sơ, Sở Tư pháp 324 hồ sơ (*Có biểu tổng hợp kèm theo*). Trong quý có 1.193 lượt đánh giá cán bộ tại Trung tâm qua hệ thống khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, trong đó: đánh giá Rất hài lòng là 1.140 lượt, chiếm 95,56%; 53 lượt đánh giá Hài lòng, chiếm 4,56%.

2. Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đều chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc, mặc đồng phục và đeo thẻ để thực hiện nhiệm vụ; nắm vững và thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định; có thái độ đúng mực trong giao tiếp, ứng xử với cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính, không gây khó khăn, phiền hà, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng đúng quy định. 100% các TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm đều được cán bộ, công chức cập nhật, xử lý trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử.

3. Các cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận,

giải quyết và trả kết quả. Trong quý, Trung tâm không nhận được ý kiến phản ánh, kiến nghị nào của cá nhân, tổ chức.

4. Phối hợp với các sở, ngành rà soát, chuẩn hóa bộ TTHC để thực hiện hiện việc niêm yết công khai tại Trung tâm (*Đã thực hiện niêm yết công khai bản điện tử*).

5. Phối hợp, tham mưu kịp thời đưa các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố ra thực hiện tại Trung tâm.

6. Kịp thời ban hành các văn bản điều hành nội bộ: Quy chế làm việc; Nội quy hoạt động; Quy chế chi tiêu nội bộ; Phân công nhiệm vụ nội bộ; Kế hoạch triển khai thực hiện nhiệm vụ năm 2019; Đăng ký thi đua năm 2019 với Văn phòng và các văn bản khác.

7. Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh trình UBND tỉnh dự thảo Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

8. Phối hợp cùng Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh tổ chức hội nghị tập huấn, trao đổi kinh nghiệm trong giải quyết thủ tục hành chính cho lãnh đạo và công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm và công chức, viên chức của các sở, ngành làm việc tại Trung tâm.

9. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị của Chủ tịch UBND tỉnh và các văn bản chỉ đạo của cấp trên về tổ chức đón Tết Nguyên đán Kỷ Hợi năm 2019.

10. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng phần mềm VNPT-iOffice và chính thức áp dụng trong việc xử lý văn bản đi, đến từ ngày 14/02/2019; phối hợp các cơ quan, đơn vị góp ý phần mềm Dịch vụ công trực tuyến và Một cửa điện tử.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Qua một thời gian chính thức đi vào hoạt động, đến nay hoạt động của Trung tâm đã đi vào ổn định, Trung tâm đã bước đầu thể hiện được vai trò là đầu mối tập trung trong tiếp nhận và giải quyết TTHC; cung cấp thông tin về TTHC nhanh chóng, thuận tiện; tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu thực hiện TTHC; việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đảm bảo tính công bằng, khách quan và công khai, minh bạch. Qua đó, tạo được sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC, góp phần thực hiện tốt công tác cải hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Hạn chế

Công tác tổng hợp, phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông còn bất cập, nhất là TTHC có sự phối hợp với các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

Một số tiện ích của phần mềm Dịch vụ công trực tuyến và Một cửa điện tử còn chưa hoàn thiện; chưa tích hợp được với cổng thanh toán của Ngân hàng Vietinbank do đó việc thu hộ phí, lệ phí vẫn phải thực hiện thủ công.

Vẫn còn tình trạng giải quyết TTHC quá hạn; một số sở ngành có ít TTHC phát sinh tại Trung tâm.

Cán bộ của các sở, ngành làm việc tại Trung tâm vẫn phải sinh hoạt tại cơ quan nên ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

3. Nguyên nhân

Một số TTHC của các sở, ngành như đăng ký thành lập doanh nghiệp, cấp, đổi giấy phép lái xe, lý lịch tư pháp... phải sử dụng theo phần mềm của Bộ, ngành Trung ương, nhưng chưa chia sẻ, kết nối với phần mềm giải quyết TTHC của địa phương nên gây khó khăn trong việc tổng hợp, phối hợp giải quyết TTHC.

Công tác quản lý nhà nước trong phối hợp tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC có nhiều thay đổi phát sinh trong quá trình thực hiện nên đòi hỏi hệ thống phần mềm Dịch vụ công trực tuyến và Một cửa điện tử phải bổ sung một số tính năng cần thiết đáp yêu cầu thực tiễn.

Việc công bố TTHC của các cơ quan, đơn vị còn chậm, trong khi các văn bản pháp luật được ban hành đã có hiệu lực gây lúng túng trong việc tiếp nhận hồ sơ.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ QUÝ II NĂM 2019

1. Tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng quy định, đảm bảo tiến độ; theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm thực hiện nghiêm kỷ luật hành chính, kỷ cương công vụ và văn minh công sở.

2. Tiếp tục phối hợp với Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính kịp thời đưa TTHC thực hiện tại Trung tâm khi Chủ tịch UBND tỉnh đã công bố danh mục thủ tục hành chính; Rà soát và thực hiện niêm yết công khai bản giấy các TTHC.

3. Phối hợp với các sở, ngành chỉ đạo và đôn đốc các đơn vị trực thuộc thực hiện đúng quy trình phần mềm Dịch vụ công trực tuyến và Một cửa điện tử.

4. Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn, Vietinbank Lạng Sơn hoàn thiện nâng cấp phần mềm Dịch vụ công trực tuyến và Một cửa điện tử. Phối hợp các cơ quan, đơn vị đảm bảo các điều kiện phục

vụ tốt cho người dân, doanh nghiệp sử dụng các thủ tục hành chính tại Trung tâm.

5. Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn, Sở Tài chính, Cục Thuế và các cơ quan, đơn vị tỉnh nghiên cứu giải pháp thu phí tự động trên hệ thống phần mềm.

6. Tiếp tục phối hợp, tổ chức tập huấn nghiệp vụ, xử lý phần mềm cho cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Trung tâm.

7. Hoàn thiện đề án, triển khai xây dựng, đưa Trang thông tin điện tử của Trung tâm vào hoạt động.

8. Kịp thời tham mưu Văn phòng UBND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, khó khăn trong quá trình triển khai các nhiệm vụ tại Trung tâm; đưa các TTHC theo ngành dọc ra thực hiện tại Trung tâm; nâng cao tỷ lệ giải quyết “4 tại chỗ” tại Trung tâm.

9. Phối hợp phòng Kiểm soát Thủ tục hành chính, các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét, tìm hướng giải quyết đối với một số TTHC thường xuyên trả kết quả TTHC chậm hạn.

10. Tổ chức sơ kết hoạt động của Trung tâm 6 tháng đầu năm 2019.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất các Bộ, cơ quan Trung ương chấp thuận để Trung tâm kết nối phần mềm một cửa của Trung tâm với các phần mềm quản lý ngành; tiếp tục cải cách thủ tục hành chính, giảm bớt thành phần hồ sơ quy định khi thực hiện thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết để tạo thuận lợi hơn cho người dân và doanh nghiệp.

2. UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan thuộc ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (Công an, Bảo hiểm, Thuế,...) rà soát, lựa chọn các TTHC liên thông giải quyết giữa cơ quan, đơn vị mình với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đưa ra tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Kiến nghị với cơ quan Trung ương có thẩm quyền giải quyết TTHC, nhanh chóng xử lý và trả kết quả đúng hạn quy định đối với các TTHC thực hiện cơ chế một cửa liên thông có liên quan đến thẩm quyền của Bộ, ngành Trung ương.

4. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ sớm tham mưu UBND tỉnh trình cấp có thẩm quyền quy định chính sách hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

5. Thủ trưởng sở, ngành tiếp tục quan tâm chỉ đạo các đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức của đơn vị mình phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng với Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC cũng như giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

6. Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn sớm hoàn thiện phần mềm Dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử, đảm bảo ứng dụng CNTT trong tất cả các khâu thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn quý I và nhiệm vụ trong tâm Quý II năm 2019./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh (BC);
- Các Sở, ban, ngành; các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Bưu điện tỉnh Lạng Sơn, VNPT Lạng Sơn, Viettinbank Lạng Sơn;
- CVP, PCVP UBND tỉnh, Phòng TH, KSTTHC;
- GD, các PGD Trung tâm;
- Các phòng HCTH, NVKTGS, CCVC làm việc tại TT;
- Lưu: VT, NVKTGS.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Đức Trung