

Số: 18/BC-TTHCC

Tuyên Quang, ngày 25 tháng 4 năm 2022

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức và kết quả 06 tháng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang (Từ ngày 01/11/2021 đến 15/4/2022)

Căn cứ báo cáo và kết quả tổ chức thực hiện của các cơ quan, đơn vị, Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát, báo cáo kết quả sau 06 tháng hoạt động như sau:

I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

1. Quá trình thành lập và đi vào hoạt động

Thực hiện Nghị quyết của Chính phủ, quyết định của Thủ tướng Chính phủ về đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, với sự chỉ đạo quyết liệt của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực Tỉnh ủy và lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, ngày 01/9/2021, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 526/QĐ-UBND thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang - Đây là giải pháp hiệu quả để đổi mới về phương thức làm việc của các cơ quan hành chính nhà nước và tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; hướng tới nền hành chính vì nhân dân phục vụ.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh, chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành trực tiếp về tổ chức, nhân sự, cơ sở vật chất, trang thiết bị của Văn phòng UBND tỉnh và hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trung tâm có con dấu riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định. Trụ sở làm việc của Trung tâm đặt tại Tòa nhà Bưu điện tỉnh, địa chỉ Tổ 17, phường Phan Thiết, Thành phố Tuyên Quang. Trung tâm có chức năng là đầu mối tập trung của các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến để thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức.

Ngày 01/11/2021, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã chính thức đi vào hoạt động. Ngay sau khi Trung tâm đi vào hoạt động, Văn phòng UBND tỉnh đã nhanh chóng kiện toàn công tác tổ chức bộ máy cán bộ; đã phối hợp chặt chẽ cùng các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị và đặc biệt là Bưu điện tỉnh nơi Trung tâm đặt trụ sở với nhiều nỗ lực, cố gắng để hoàn thiện cơ sở vật chất khang trang, sạch đẹp, với trang thiết bị đồng bộ, hiện đại nhằm đáp ứng tốt nhất nhiệm vụ được giao, phục vụ người dân và doanh nghiệp. Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức Tập huấn nghiệp vụ và thực hiện các quy trình về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho toàn bộ

đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, đồng thời đã tham mưu cho UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm, Quyết định công bố Danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm; đã ban hành Nội quy hoạt động và phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng cán bộ, công chức, đảm bảo hoàn thành công việc một cách hiệu quả, chuyên nghiệp và nhanh chóng nhất. Trung tâm đi vào hoạt động đã tạo bước đột phá, đưa dịch vụ công tốt nhất, có chất lượng nhất đến với người dân, nâng cao các chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, chỉ số cải cách hành chính. Góp phần thực hiện thắng lợi Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XVII, đưa tỉnh Tuyên Quang phát triển khá, toàn diện, bền vững trong khu vực Miền núi phía Bắc.

2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự hoạt động

2.1. Nhân sự của Trung tâm

- Lãnh đạo Trung tâm gồm có Giám đốc và 01 Phó Giám đốc, được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh bổ nhiệm kiêm nhiệm tại Quyết định số 1586/QĐ-UBND và Quyết định số 1588/QĐ-UBND ngày 18/10/2021.

- Bộ phận hành chính - tổng hợp: 05 công chức và nhân viên hợp đồng, gồm: 03 công chức kiêm nhiệm, 01 công chức biệt phái và 01 nhân viên hợp đồng được cử từ Văn phòng UBND tỉnh nhận nhiệm vụ tại Trung tâm.

2.2. Nhân sự của các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm

Thực hiện Quyết định số 1470/QĐ-UBND ngày 27/9/2021, Quyết định số 1885/QĐ-UBND ngày 27/11/2021 và Quyết định số 1991/QĐ-UBND ngày 25/12/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan đơn vị đã cử 65 cán bộ, công chức đến làm việc tại Trung tâm, trong đó:

- Có 46 công chức của các sở, ban, ngành (21 nhân sự chính thức và 25 nhân sự dự phòng, gồm các Sở: Công Thương; Giao thông Vận tải; Kế hoạch và Đầu tư; Lao động, Thương binh và Xã hội; Nội vụ; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Tài chính; Tài nguyên và Môi trường; Tư pháp; Xây dựng; Thông tin và Truyền thông; Giáo dục và Đào tạo; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Y tế; Khoa học và Công nghệ; Ngoại vụ và Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh).

- 11 cán bộ của Công an tỉnh, gồm 03 chính thức, 08 dự phòng.

- 03 cán bộ của Bảo hiểm xã hội tỉnh, gồm 02 chính thức, 01 dự phòng.

- 02 cán bộ của Cục thuế tỉnh, gồm 01 chính thức, 01 dự phòng.

- 03 Nhân viên bưu điện tỉnh, gồm 01 chính thức, 02 dự phòng.

3. Cơ sở vật chất

Ngay từ khi thành lập, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang được trang bị đầy đủ cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin đồng bộ, chuyên nghiệp, hiện đại, đảm bảo điều kiện làm việc cho cán bộ và phục vụ người dân đến thực hiện các thủ tục hành chính, như: máy chủ, máy vi tính, máy quét, máy in, máy photocopy, máy đọc mã vạch, máy lấy số thứ tự tự động,... Bên cạnh đó, Trung tâm đã trang trí khánh tiết phù hợp với hoạt động của Trung tâm, như: bảng

niêm yết thủ tục hành chính, khẩu hiệu, backdrop, biển chỉ dẫn, biển phòng, biển cảnh báo; các thiết bị phòng, chống dịch Covid-19: máy đo thân nhiệt, khẩu trang, nước sát khuẩn, mã QR-Code khai báo y tế,...

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC

a) Tiếp nhận hồ sơ

Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ	Trong đó:			Ghi chú
	Số hồ sơ nhận trực tiếp	Số hồ sơ nhận trực tuyến	Số hồ sơ nhận qua bưu chính	
35.809	22.000	11.947	1.862	

- Số hồ sơ tiếp nhận trung bình mỗi ngày: 267,2 hồ sơ/ngày làm việc (số ngày làm việc trong tuần tính từ thứ Hai đến thứ Bảy, ngày Chủ nhật nghỉ, số ngày được tính để chia tỷ lệ: 134 ngày).

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến/tổng số hồ sơ nhận đạt: 33,4%

- Số hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ Bưu chính, Bưu chính công ích: 1.862 hồ sơ/tổng số hồ sơ nhận, đạt tỷ lệ: 5,2%.

b) Giải quyết hồ sơ

Số HS kỳ trước chuyển sang	Số HS mới tiếp nhận trong kỳ	Tình hình giải quyết TTHC							
		Tổng số HS phải giải quyết	Số HS đã giải quyết				Số HS đang giải quyết		
			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn
(1)	(2)	(3)=1+2	(4)=5+6+7	(5)	(6)	(7)	(8)=9+10	(9)	(10)
2.243	35.809	38.052	35.512	22.666	12.843	3	2.540	2.540	0

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn/số HS đã giải quyết: 63,826%

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn/số HS đã giải quyết: 36,165%

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn: 0,008% ⁽¹⁾

¹. Về giải quyết TTHC trễ hạn:

- 01 hồ sơ lĩnh vực việc làm thuộc thẩm quyền của Sở Lao động, Thương binh và Xã hội (trễ hạn bước giải quyết hồ sơ tại UBND tỉnh). Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid - 19, cán bộ phụ trách giải quyết hồ sơ phải cách ly, dẫn đến giải quyết chậm hồ sơ.

- 02 hồ sơ lĩnh vực đầu tư thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư:

(1) Hồ sơ Dự án đầu tư khai thác đá hoa trắng mỏ số 3 Bạch Mã, xã Yên Phú, huyện Hàm Yên, nhà đầu tư Công ty TNHH xây dựng và vận tải Hoàng Sơn nộp tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh ngày 04/11/2021, thời gian trả hồ sơ theo quy định ngày 06/12/2021.

Kết quả thực hiện: Ngày 25/11/2021, Sở Kế hoạch và Đầu tư có văn bản số 950/BC-SKH báo cáo UBND tỉnh kết quả thẩm định chủ trương đầu tư dự án (sớm hơn 4 ngày so với quy định). Đến ngày 14/01/2022, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 19/QĐ-UBND chấp thuận chủ trương đầu tư đồng thời chấp thuận nhà đầu tư (chậm 38 ngày so với quy định).

(2) Dự án đầu tư trạm trộn bê tông thương phẩm tại xã Sơn Nam, huyện Sơn Dương, nhà đầu tư Công ty Cổ phần công nghiệp Tân Hà nộp tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh ngày 05/01/2022, thời gian trả hồ sơ theo quy định ngày 23/02/2022.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo Báo cáo)

2. Kết quả hoạt động của dịch vụ bưu chính

Tổng số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính: 29.206 hồ sơ, trong đó:

- Số lượng hồ sơ luân chuyển từ Trung tâm đến các sở, ngành: 6.325 hồ sơ.
- Số lượng hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính: 1.862 hồ sơ.
- Số lượng hồ sơ tiếp nhận yêu cầu trả kết quả tại nhà: 21.019 hồ sơ.

3. Tổ chức thực hiện ngày thứ Bảy hằng tuần

Thực hiện Văn bản số 4603/UBND-THCBKS ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Theo đó, 05 đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Tư pháp; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Giáo dục và Đào tạo) thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm trong ngày thứ Bảy hằng tuần bắt đầu từ ngày 27/11/2021, gồm:

3.1. Các TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết cả ngày thứ Bảy, gồm 126 TTHC thuộc các lĩnh vực:

- Đất đai (thu hồi đất, giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho tổ chức cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài); đăng ký giao dịch bảo đảm;
- Thành lập và hoạt động của doanh nghiệp (đăng ký kinh doanh);
- Chính sách người có công;
- Công chứng.

3.2. Các TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết vào buổi sáng ngày thứ Bảy, gồm 08 TTHC thuộc các lĩnh vực:

- Giáo dục trung học (giới thiệu chuyển trường và tiếp nhận học sinh); thi, tuyển sinh (cấp phát bằng, xác nhận kết quả tốt nghiệp trung học phổ thông);
- Lý lịch tư pháp.

Ngày sau khi có văn bản chỉ đạo, ngày 25/11/2021, Trung tâm đã ban hành Thông báo số 08/TB-TTTHCC gửi các cơ quan, đơn vị liên quan về việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy hằng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; thông tin trên trang mạng xã hội; Cổng thông tin điện tử tỉnh; Fanpage của Trung tâm, cơ quan báo, đài; niêm yết thông báo tại Trung tâm để người dân biết; đồng thời sắp xếp, bố trí nhân sự thường trực để vận hành, bảo đảm tốt cho việc thực hiện nhiệm vụ.

* Trong 18 ngày làm việc thứ 7 hàng tuần có 03/05 cơ quan, đơn vị có phát sinh hồ sơ trực tiếp; 02/05 cơ quan, đơn vị không có phát sinh hồ sơ trực tiếp, kết quả cụ thể như sau:

Kết quả thực hiện: Ngày 13/01/2022, Sở Kế hoạch và Đầu tư có văn bản số 12/BC-SKH báo cáo UBND tỉnh kết quả thẩm định chủ trương đầu tư dự án (sớm hơn 19 ngày so với quy định). Đến ngày 11/3/2022, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 118/QĐ-UBND chấp thuận chủ trương đầu tư đồng thời chấp thuận nhà đầu tư (chậm 18 ngày so với quy định).

- Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận là 275, trong đó nhận trực tiếp là 200, nhận trực tuyến là 63, nhận qua BCCI là 12.

- Tổng số trả kết quả TTHC là 228, trong đó trả trực tiếp là 187, trả trực tuyến là 04, trả qua dịch vụ BCCI là 37 (số TTHC tiếp nhận từ những ngày trước và trả trong ngày thứ Bảy là 140, số TTHC tiếp nhận và trả kết quả ngay trong ngày là 14, số TTHC tiếp nhận còn lại sẽ trả kết quả tại các ngày làm việc kế tiếp).

4. Về triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4

Thực hiện Quyết định số 1634/QĐ-UBND ngày 25/10/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Theo đó, số lượng TTHC giải quyết tại Trung tâm là 1.427, trong đó có 444 dịch vụ công trực tuyến mức độ 2; 66 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 917 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

Trong 06 tháng hoạt động, có 16/66 dịch vụ công mức độ 3 và 185/917 dịch vụ công mức độ 4 phát sinh hồ sơ, bao gồm: lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường có 33 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Tư pháp có 26 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư có 24 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có 18 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Giao thông vận tải có 13 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội có 12 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Công thương có 12 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Xây dựng có 10 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ; lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo có 08 dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ;... 100% cơ quan, đơn vị đã thực hiện nhận hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công ngành; hoặc đã thực hiện cập nhật thông tin hồ sơ TTHC vào cơ sở dữ liệu của Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công ngành để phục vụ quy trình xử lý và trả kết quả TTHC.

5. Về việc thực hiện "4 tại chỗ", "5 tại chỗ" và sử dụng con dấu thứ 2

Hiện nay, tại Trung tâm đã thực hiện theo cơ chế "5 tại chỗ" đối với 51 TTHC lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư.

Qua 06 tháng hoạt động, đã có 1.370 hồ sơ đăng ký doanh nghiệp được tiếp nhận, xử lý và trả kết quả, 100% hồ sơ thực hiện tiếp nhận bằng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

Cho đến thời điểm báo cáo, chưa có cơ quan, đơn vị đăng ký và sử dụng con dấu thứ 2 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

6. Về phân công thực hiện nhiệm vụ chuyên môn

Cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm đã thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm. Nhân sự làm việc tại Trung tâm đã chấp hành nghiêm, đầy đủ nội quy, quy định trong giao tiếp, ứng xử và thực thi công vụ. Việc tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, giải quyết, trả kết quả giải TTHC thực hiện tại Trung tâm đã được thực hiện đúng theo quy định.

7. Về công tác giám sát, đôn đốc; tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị

7.1. Công tác giám sát, đôn đốc thực hiện nội quy, quy định

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

- Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đều chấp hành nghiêm túc, đầy đủ nội quy, quy định trong giao tiếp, ứng xử và thực thi công vụ.

- Việc tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, giải quyết, trả kết quả giải TTHC thực hiện tại Trung tâm đã được thực hiện đúng theo quy định.

7.2. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Trung tâm đã tổ chức tiếp nhận đơn thư, phản ánh, kiến nghị, tố cáo của tổ chức, công dân gửi thông qua nhiều hình thức như: Hòm thư góp ý, Số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Tuyên Quang; hộp thư công vụ; Fanpage của Trung tâm; tiếp nhận trực tiếp.

Qua 06 tháng hoạt động, Trung tâm đã tiếp nhận 03 ý kiến phản ánh trực tiếp của công dân liên quan đến quy trình tiếp nhận, trả kết quả của 03 hồ sơ giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường do nhân viên Bưu điện tiếp nhận; các phản ánh của công dân đã được Trung tâm phối hợp với các sở, ngành có liên quan giải quyết kịp thời.

Ngày 12/4/2022, Trung tâm nhận được 01 đơn đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của bà Nguyễn Thị Thu Hà (địa chỉ: Tổ 5, phường Phan Thiết, Thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang), về việc đề nghị giải quyết quá hạn xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính *Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sử hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất* do Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp nhận hồ sơ. Hiện tại, Trung tâm đang phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường xem xét, giải quyết Đơn đề nghị nêu trên theo quy định của pháp luật.

8. Về kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

100% tổ chức, công dân đến giải quyết TTHC đều được cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm hướng dẫn lấy số đăng ký tự động, đánh giá sự hài lòng trên Cổng dịch vụ công trực tuyến; tỷ lệ người dân, tổ chức tham gia đánh giá mức độ hài lòng về sự phục vụ của Trung tâm đã tăng lên, tuy nhiên số lượng còn hạn chế, việc đánh giá sự hài lòng thường được người dân thực hiện ngay sau khi nộp hồ sơ TTHC, trước khi nhận kết quả nên mức độ đánh giá chưa đi vào thực chất.

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức khi đến thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm sau 06 tháng hoạt động như sau:

Tổng số cá nhân, tổ chức tham gia đánh giá	Trong đó:			
	Hài lòng	Đạt tỷ lệ (%)	Chưa hài lòng	Đạt tỷ lệ (%)
5.251	5.251	100%	0	0%

9. Về tham gia của Bru điện trong quá trình hoạt động của Trung tâm

Trong 06 tháng hoạt động, Bru điện tỉnh có bố trí cán bộ tiếp nhận và trả kết quả TTHC thay cho Sở Tài nguyên và Môi trường trong 14 ngày, do cán bộ của Sở Tài nguyên và Môi trường cách ly y tế theo quy định. Tuy nhiên, cho đến nay Bru điện tỉnh không bố trí nhân viên tham gia vào quá trình các sở, ban, ngành hướng dẫn hồ sơ giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

Hằng ngày, Bru điện có bố trí 01 cán bộ thực hiện luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC từ Trung tâm về các sở, ngành và ngược lại; số lượng hồ sơ luân chuyển cho đến kỳ báo cáo là 6.325 hồ sơ.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thuận lợi

- Trung tâm luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Thường trực Tỉnh ủy, lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh; sự phối hợp kịp thời của các sở, ngành có liên quan trong các hoạt động của Trung tâm.

- Hệ thống trang thiết bị được đầu tư đồng bộ, hiện đại, gồm hệ thống lấy số tự động, hệ thống tra cứu kết quả TTHC, tra cứu thủ tục hành chính, máy vi tính xử lý công việc,...góp phần tiếp nhận và trả kết quả TTHC kịp thời, hiệu quả.

- Các thủ tục hành chính được đảm bảo công khai, minh bạch, rõ ràng tại Trung tâm, tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch.

- Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm có phẩm chất, đạo đức tốt, nhiệt tình, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ; tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự, cởi mở, thân thiện đúng quy chế văn hóa công sở.

- Tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm được cán bộ của Trung tâm hướng dẫn tận tình, chu đáo về trình tự, thủ tục; tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ buru chính công ích trong giải quyết TTHC. Việc cập nhật các thủ tục hành chính được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và niêm yết tại Trung tâm được thực hiện. Tổ chức, cá nhân chỉ phải đến một địa điểm là Trung tâm đã có thể thực hiện được các TTHC liên thông nhiều cơ quan, đơn vị thay vì phải đi đến từng cơ quan, đơn vị như trước đây.

2. Hạn chế và khó khăn cần khắc phục

- Cổng dịch vụ công trực tuyến và phần mềm một cửa điện tử vẫn chưa hoàn toàn đáp ứng yêu cầu công việc như: chưa kết nối được với CSDL dân cư, chưa kết nối liên thông được với các dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành: Giao thông vận tải, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, chưa có chức năng ký số điện tử, chưa đầy đủ các chức năng của dịch vụ công trực tuyến mức độ 4,... dẫn đến khó khăn trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Một số đối tượng có hành vi môi giới khi tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC, đặc biệt là hoạt động cấp đổi giấy phép lái xe, ảnh hưởng đến an ninh trật tự, mất niềm tin của công dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước.

- Số lượng hồ sơ phát sinh qua dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 còn thấp.

- Việc cập nhật các thủ tục hành chính được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến và niêm yết tại Trung tâm chưa được các sở, ngành (*bao gồm cả 02 cơ quan ngành dọc là Cục thuế tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh*) thực hiện kịp thời, đầy đủ.

- Việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để làm giàu, cập nhật, kết nối, chia sẻ và sử dụng có hiệu quả CSDL phục vụ giải quyết thủ tục hành chính có nội dung, công việc còn chưa được thực hiện nghiêm.

- Đợt dịch Covid-19 bùng phát sau tết Nguyên đán Nhâm Dần đã ảnh hưởng nhiều đến hoạt động của Trung tâm, do một số công chức của các đơn vị cử đến làm việc bị nhiễm Covid-19.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy định và kịp thời về niêm yết, công khai, cập nhật thông tin, dữ liệu TTHC thực hiện tại Trung tâm và trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

2. Kiểm soát chặt chẽ việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo công khai, minh bạch. Đôn đốc các sở, cơ quan thực hiện các nhiệm vụ được giao. Tập trung kiểm tra, giám sát, đôn đốc các sở, ngành triển khai quyết liệt các giải pháp để đảm bảo tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ phát sinh và tỷ lệ hồ sơ TTHC sử dụng dịch vụ Bưu chính công ích.

3. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa, văn minh công sở và việc giải quyết TTHC của cán bộ, công chức tại Trung tâm; thực hiện nghiêm túc việc lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

4. Triển khai thực hiện số hóa, tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để làm giàu, cập nhật, kết nối, chia sẻ và sử dụng có hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

V. ĐỀ XUẤT

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh mong tiếp tục nhận được sự quan tâm chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh, sự đồng hành, phối hợp chặt chẽ của các cơ quan, đơn vị, cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh để Trung tâm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; đồng thời, đề xuất với các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm về một số nội dung sau:

1. Đề nghị Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Xây dựng; Sở Y tế; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, bổ sung, bãi bỏ, thay thế các TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục

vụ hành chính công theo Quyết định số 1634/QĐ-UBND ngày 25/10/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh, cụ thể như sau:

- Bổ sung 08 TTHC mới ban hành và bãi bỏ 10 TTHC lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (theo Quyết định 19/QĐ-UBND ngày 11/01/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

- Bãi bỏ 04 TTHC lĩnh vực Phát triển đô thị thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Xây dựng (theo Quyết định 1774/QĐ-UBND ngày 15/11/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

- Bãi bỏ 02 TTHC lĩnh vực Trang thiết bị y tế thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Y tế (theo Quyết định 20/QĐ-UBND ngày 11/01/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

- Bãi bỏ 02 TTHC lĩnh vực Thủy lợi thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (theo Quyết định 42/QĐ-UBND ngày 18/01/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

- Thay thế 01 TTHC lĩnh vực Lâm nghiệp thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (theo Quyết định 136/QĐ-UBND ngày 18/02/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

2. Đề nghị các cơ quan Báo chí, truyền thông tiếp tục tăng cường thông tin tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm về thực hiện các TTHC trên cổng dịch vụ công quốc gia và cổng dịch vụ công của tỉnh để giảm số lượng các giao dịch trực tiếp tại Trung tâm.

3. Đề nghị một số cơ quan, đơn vị (Cục Thuế tỉnh; Sở Công thương; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Ngoại vụ; Sở Tài chính; Sở Khoa học và Công nghệ; Ban quản lý các Khu công nghiệp) báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh cho phép ủy quyền giao cho Bưu điện tỉnh đảm nhận việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả TTHC do không phát sinh hồ sơ trực tiếp hoặc có số lượng hồ sơ ít. Qua đó, tiết kiệm được nguồn nhân lực và thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ được giao của các cơ quan, đơn vị⁽²⁾.

4. Đề nghị các Sở, ban, ngành, đơn vị khi tiếp nhận các hồ sơ giải quyết TTHC thực hiện nhanh chóng, đúng quy trình, giảm thời gian giải quyết, không để xảy ra việc trễ hạn, đồng thời khi hoàn thành TTHC phải được xử lý trên phần

². Các cơ quan, đơn vị không phát sinh hồ sơ, hoạt động phát sinh thấp

- Cục thuế tỉnh: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 0.

- Sở Công thương: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 5.473, trong đó: trực tiếp 59, trực tuyến 5.414.

- Sở Thông tin và Truyền thông: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 68, trong đó: trực tiếp 12, trực tuyến 56.

- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 86, trong đó: trực tiếp 20, trực tuyến 66.

- Sở Giáo dục và Đào tạo: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 131, trong đó: trực tiếp 59, trực tuyến 68, BCCI 4.

- Sở Ngoại vụ: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 05, trong đó: trực tiếp 0, trực tuyến 05.

- Sở Tài chính: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 390, trong đó: trực tiếp 03, trực tuyến 387.

- Sở Khoa học và Công nghệ: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 34, trong đó: trực tiếp 08, trực tuyến 18, BCCI 8.

- Ban QL các KCN: tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là 69, trong đó: trực tiếp 0, trực tuyến 69.

mềm theo dõi đúng quy định. Phối hợp với các tổ chức tín dụng nghiên cứu, triển khai việc thanh toán không dùng tiền mặt trong thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính tập trung tại Trung tâm, nhằm tăng cường công khai, minh bạch và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

5. Sở Thông tin và Truyền thông: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan khẩn trương hoàn thành việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng dịch vụ công của tỉnh với các CSDL, hệ thống phần mềm các bộ, ngành Trung ương; kiểm tra, rà soát bổ sung, hoàn thiện các tính năng của hệ thống để đảm bảo các yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định.

6. Sở Tài nguyên và Môi trường bố trí thêm 01 nhân sự chính thức làm việc thường xuyên tại Trung tâm để thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC, tránh để người dân chờ đợi quá lâu khi đến nộp hồ sơ TTHC lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

7. Bưu điện tỉnh thực hiện tốt công tác phối hợp với Trung tâm, tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ bưu chính, bưu chính công ích trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, tăng cường kiểm soát, kiên quyết không cho các đối tượng môi giới vào khu vực sân Trung tâm để chèo kéo, mời chào, làm mất an ninh trật tự tại Trung tâm.

Trên đây là báo cáo về tình hình tổ chức và kết quả 06 tháng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tuyên Quang./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh; } Báo cáo
- Các sở, ngành, đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm;
- Bưu điện tỉnh;
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Các PVP UBND tỉnh;
- GD, PGD Trung tâm;
- Công chức, nhân viên của Trung tâm;
- Lưu: VT, TTHCC.

GIÁM ĐỐC

Tạ Văn Dũng