

Lạng Sơn, ngày 05 tháng 9 năm 2019

Số: 84/BC-TTPVHCC

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính 9 tháng đầu năm, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2019

Thực hiện Hướng dẫn số 74/HD-SNV ngày 25/4/2019 của Sở Nội vụ về Xây dựng Kế hoạch Cải cách hành chính và quy định chế độ báo cáo công tác cải cách hành chính Quý, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn (Trung tâm) báo cáo như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Theo các quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, tính đến thời điểm hiện tại có **1.313** thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của 17 sở, ban, ngành được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

Kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm cụ thể như sau:

1.1. Tổng hợp kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích (*Phụ lục số 01-TTPVHCH*).

1.2. Tổng hợp kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến (*Phụ lục số 02-TTPVHCC*).

1.3. Tổng hợp kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (*Phụ lục số 03-TTPVHCC*).

2. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

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. Có 3.237 lượt đánh giá cán bộ tại Trung tâm, trong đó: Đánh giá rất hài lòng là 3.071 lượt, chiếm 94,9%; 166 lượt đánh giá hài lòng, chiếm 5,1% về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

3. Về thực hiện theo Quyết định 1517/QĐ-UBND ngày 09/8/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành mẫu phiếu đánh giá và tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Ngày 14/8/2019 Trung tâm đã in và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Đến ngày 05/9/2019, Trung tâm tiếp nhận **34** phiếu đánh giá kết quả giải quyết TTHC của tổ chức và cá nhân đối với các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở ngành sau:

Sở Tài nguyên và Môi trường: **01** phiếu đánh giá thủ tục đăng ký biến động về sử dụng đất do thay đổi thông tin, đạt 7/8 điểm; **01** phiếu đánh giá thủ tục Điều chỉnh giấy phép khai thác khoáng sản, đạt 8/8 điểm.

Sở Thông tin và Truyền thông: Thủ tục cấp giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh, **01** phiếu đạt 7/8 điểm.

Sở Nội vụ: Lĩnh vực thi đua khen thưởng, **01** phiếu đạt 8/8 điểm.

Sở Tư pháp: **01** phiếu đánh giá thủ tục Lý lịch tư pháp, đạt 6/8 điểm.

Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn: **01** phiếu đánh giá thủ tục Xác nhận kiến thức an toàn thực phẩm, đạt 8/8 điểm.

Sở Xây dựng: **01** phiếu đánh giá thủ tục Thẩm định báo cáo kinh tế - kỹ thuật, đạt 8/8 điểm.

Sở Kế hoạch và Đầu tư (Lĩnh vực đăng ký kinh doanh): **01** phiếu đạt 7/8 điểm; **01** phiếu đạt 4/8 điểm.

Sở Giao thông vận tải (Thủ tục cấp đổi phù hiệu và cấp đổi giấy phép lái xe): **01** phiếu đạt 7/8 điểm; **24** phiếu đạt 8/8 điểm.

Đến nay Trung tâm không nhận được ý kiến phản ánh, kiến nghị nào của cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC tại Trung tâm.

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. Trung tâm kịp thời triển khai các quy định, hướng dẫn của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh các nhiệm vụ liên quan đến tiếp nhận và giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức. Tỷ lệ giải quyết, trả kết quả TTHC đúng hạn và tỷ lệ đánh giá cán bộ tại Trung tâm luôn đạt kết quả cao.

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.

Việc triển khai thực hiện Quyết định 1517/QĐ-UBND ngày 09/8/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành mẫu phiếu đánh giá và tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn hạn chế.

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.

Cá nhân, tổ chức chưa quen thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC theo Quyết định 1517/QĐ-UBND ngày 09/8/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành mẫu phiếu đánh giá và tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

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 ứng 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 3 THÁNG CUỐI 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. Thường xuyên, chủ động cập nhật các TTHC mới được công bố, sửa đổi bổ sung, các TTHC cắt giảm thời hạn giải quyết theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Tham mưu giúp 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; tham mưu UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh nâng cao tỷ lệ giải quyết “4 tại chỗ” tại Trung tâm.

4. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC theo Quyết định 1517/QĐ-UBND ngày 09/8/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh tại Trung tâm.

5. Phối hợp với Ban Quản lý khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn thống nhất về cách thức, biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn tại Trung tâm; đồng thời bố trí cán bộ tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ đối với các thủ tục hành chính của Ban Quản lý.

6. Phối hợp triển khai xây dựng, thực hiện biên lai hóa đơn điện tử thu hộ phí, lệ phí trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Thực hiện việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, chấp hành nội quy quy chế làm việc của Trung tâm của cán bộ biệt phái gửi sở, ngành

8. Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh tổ chức Hội nghị tổng kết, đánh giá kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

9. Thực hiện công tác an ninh mạng, rà soát thiết bị tin học và các điều kiện khác nhằm phục vụ tốt nhất cho lãnh đạo Trung tâm và các cán bộ làm việc tại Trung tâm.

10. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng tháng, báo cáo đột xuất (theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền) kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn trân trọng báo cáo Sở Nội vụ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- C, PCVP UBND tỉnh;
- Các Phòng: NC, KSTTHC;
- GD, các PGĐ TTPVHCC;
- Lưu: VT, NVKTGS.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Đức Trung