

Số: 98/BC-TTPVHCC

Lạng Sơn, ngày 08 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả học tập kinh nghiệm về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại tỉnh Hà Nam, Thanh Hóa (từ ngày 19/9 đến ngày 21/9/2019)

Thực hiện Kế hoạch số 79/KH-TTPVHCC ngày 29/8/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) về việc tổ chức học tập kinh nghiệm về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2019;

Từ ngày 19/9/2019 đến ngày 21/9/2019, Đoàn công tác do đồng chí Phạm Hùng Trường, Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc TTPVHCC làm Trưởng đoàn đã tiến hành làm việc với TTPVHCC hai tỉnh Hà Nam và Thanh Hóa. Trên cơ sở nội dung trao đổi và tham quan thực tế, Trung tâm báo cáo kết quả như sau:

I. THÀNH PHẦN LÀM VIỆC CỦA CÁC TỈNH

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Nam

Ông Nguyễn Thiệu Sơn - Phó giám đốc Trung tâm và đại diện các Tổ chuyên môn thuộc Trung tâm.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa

Ông Nguyễn Đức Trung - Giám đốc Trung tâm, Ban lãnh đạo và đại diện các Bộ phận chuyên môn thuộc Trung tâm.

II. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM LÀM VIỆC CỦA ĐOÀN

Theo Kế hoạch số 79/KH-TTPVHCC ngày 29/8/2019, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh dự kiến cử đoàn học tập kinh nghiệm tại tỉnh Thái Bình và tỉnh Thanh Hóa, nhưng vì lý do khách quan, TTPVHCC tỉnh Thái Bình không thể tiếp đón đoàn theo kế hoạch, đoàn đã chủ động liên hệ TTPVHCC tỉnh Hà Nam để trao đổi, học tập kinh nghiệm và thay đổi lịch trình như sau:

- Chiều ngày 19/9/2019, đoàn làm việc với TTPVHCC tỉnh Hà Nam;
- Ngày 20/9/2019, đoàn làm việc với TTPVHCC tỉnh Thanh Hóa.

III. KẾT QUẢ HỌC TẬP

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Nam

a) Cơ cấu tổ chức:

TTPVHCC tỉnh Hà Nam được giao tổng số biên chế 07 công chức công chức chuyên trách. Ban lãnh đạo gồm có 01 đồng chí Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm Giám đốc Trung tâm, 01 Phó Giám đốc chuyên trách và Bộ phận chuyên môn nghiệp vụ gồm Bộ phận Hành chính - Tổng hợp (05 công chức chuyên trách); Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (các công chức viên chức của Sở, Ban, Ngành được cử đến làm làm việc); Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại (02 công chức được bố trí từ Thanh tra tỉnh và Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy).

b) Cơ sở vật chất:

Trụ sở Trung tâm được cải tạo lại từ trụ sở của Cục Thuế tỉnh Hà Nam, có diện tích nhỏ nên bố trí quầy tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành tại tầng 1, quầy của các đơn vị ngành dọc trung ương bố trí tại tầng 2. Các cán bộ tiếp nhận được trang bị máy vi tính, máy in, máy scan riêng để làm việc.

Trang bị Hệ thống Xếp hàng tự động với 02 máy lấy số tự động, loa hội trường, bảng led hiển thị số thứ tự tại các quầy tiếp nhận; 02 máy photocopy phục vụ cán bộ Trung tâm, 02 màn hình cảm ứng phục vụ công dân tra cứu thông tin TTHC.

c) Tiếp nhận và trả kết quả TTHC:

Có 16 sở, ban, ngành thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử. Trong tháng 8/2019 đã tiếp nhận 1.994 hồ sơ, trả kết quả 1.928 hồ sơ, đang giải quyết 852 hồ sơ. Còn tồn tại tình trạng trả kết quả quá hạn nhưng không có văn bản xin lỗi công dân.

Cuối mỗi buổi làm việc, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả dành thời gian 30 phút để tự chuyển hồ sơ TTHC về đơn vị.

d) Thu phí, lệ phí:

Việc thu phí, lệ phí do công chức, viên chức của các Sở, Ban, Ngành tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp thực hiện theo phương thức truyền thống.

đ) Thực hiện “4 tại chỗ”

Còn gặp nhiều khó khăn, Trung tâm hiện chưa triển khai thực hiện.

e) Về chính sách, ưu đãi:

Công chức, viên chức của các Sở, ban, Ngành làm việc tại Trung tâm đều được trang bị đồng phục và được hỗ trợ 2.000.000đ/người/tháng.

Đối với công chức, viên chức chuyên trách của Trung tâm được hỗ trợ 1.200.000đ/người/tháng.

2. Trung tâm phục vụ hành chính công Thanh Hóa

a) Cơ cấu tổ chức:

TTPVHCC tỉnh Thanh Hóa có tổng số biên chế được giao là 15 công chức chuyên trách; có 21 công chức, viên chức được Sở, Ban, Ngành cử ra tiếp nhận và trả kết quả.

Ban lãnh đạo Trung tâm gồm có 01 Giám đốc và 02 phó Giám đốc (đều là chuyên trách). Tổ chuyên môn, nghiệp vụ gồm 03 tổ: Tổ Hành chính - Quản trị (5 biên chế), Tổ Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (4 biên chế và công chức, viên chức Sở, Ban, ngành cử ra làm việc), Tổ Giám sát - Tổng hợp (3 biên chế). Các Tổ chuyên môn, nghiệp vụ có tổ trưởng, tổ trưởng do Giám đốc TTPVHCC bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm theo quy định.

b) Cơ sở vật chất:

Trung tâm dùng chung trụ sở với Thư viện tỉnh, tất cả các quầy tiếp nhận, thu phí và trả kết quả, tra cứu, tổ giám sát – tổng hợp, quầy tư vấn pháp luật được bố trí tại tầng một. Hệ thống Xếp hàng tự động bao gồm 02 cây lấy số tự động, loa hội trường, màn led báo số đặt tại từng quầy.

Cán bộ trung tâm được trang bị máy tính, máy in, máy scan.. riêng để làm việc. Tại mỗi quầy có thiết bị máy tính bảng phục vụ công dân đánh giá mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận.

Tại Trung tâm có bố trí 03 bộ máy vi tính kết nối với máy in, máy photo để phục vụ miễn phí các tổ chức, cá nhân truy cập thủ tục hành chính, chỉnh sửa hồ sơ; ngoài ra còn có hệ thống màn hình tivi hiển thị thông tin về mức độ giải quyết hồ sơ TTHC, màn hình cảm ứng tra cứu thông tin...

c) Tiếp nhận và trả kết quả TTHC:

Có 18 sở, ban, ngành thực hiện tiếp nhận tổng số 1.549 TTHC tại Trung tâm. 03 đơn vị ủy quyền cho công chức chuyên trách Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả (Sở ngoại vụ, Sở Khoa học và Công nghệ, Ban Dân tộc). Trong tháng 8/2019 TTPVHCC tỉnh Thanh Hóa đã tiếp nhận 3.937 hồ sơ, trả kết quả 3.850 hồ sơ, quá hạn 01 hồ sơ. Đối với các hồ sơ quá hạn, Giám đốc các Sở, Ban, Ngành ủy quyền cho Trưởng phòng chuyên môn ký văn bản xin lỗi công dân.

Trung tâm sử dụng hệ thống phần mềm Văn phòng điện tử, Tiếp nhận và trả kết quả do công ty Cổ phần tin học Tân Dân xây dựng, có hệ thống máy chủ tập trung đặt tại trụ sở Văn phòng UBND tỉnh.

Phương án vận chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC: các đơn vị tự cử thêm cán bộ vận chuyển hồ sơ và kết quả của đơn vị mình.

Trung tâm có tờ rơi hướng dẫn quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Cho phép 01 công ty luật đặt quầy tư vấn pháp luật tại Trung tâm.

d) Thu phí, lệ phí:

Thực hiện trả kết quả TTHC và thu phí, lệ phí tập trung. Tất cả kết quả giải quyết TTHC chuyển về Quầy Trả kết quả và thu phí, để trả kết quả và thu phí (nếu có). TTPVHCC được trích 15% trên tổng số tiền thu phí, lệ phí của từng đơn vị để phục vụ các hoạt động chung của Trung tâm.

Về cách thức thu phí, lệ phí: xây dựng Quy trình biên lai điện tử, sử dụng phần mềm do Viettel xây dựng, tích hợp chữ ký số, nhân sự thực hiện là cán bộ chuyên trách của Trung tâm.

đ) Thực hiện “4 tại chỗ”:

Thời điểm hiện tại, Trung tâm đang xây dựng kế hoạch triển khai 4 tại chỗ và đưa các đơn vị ngành dọc trực thuộc trung ương ra tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, tuy nhiên trong quá trình triển khai còn gặp nhiều khó khăn.

e) Về chính sách, ưu đãi:

Tất cả công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được trang bị đồng phục, biển tên cài áo và hỗ trợ thêm ngoài lương là 1,2 hệ số lương cơ bản.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả đạt được

Chương trình học tập kinh nghiệm tại TTPVHCC các tỉnh Hà Nam, Thanh Hóa đã thu được nhiều kết quả bổ ích cho các thành viên đoàn, cụ thể như sau:

Về nghiệp vụ tiếp nhận và trả kết quả, phục vụ công dân, tổ chức đến làm việc: cán bộ làm việc tại TTPVHCC cần được đào tạo bài bản trong nghiệp vụ chuyên môn, cách thức ứng xử, giao tiếp với công dân. Nâng cao tính chuyên nghiệp, hiện đại, khai thác tối đa hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc.

Từng bước thay đổi tư duy của cán bộ TTPVHCC nói riêng và CBCCVC hành chính nói chung từ “hành chính” thành “phục vụ” khi làm việc với công dân. Kiên quyết nói không với tình trạng những nhiều, hạch sách, “bôi trơn”.

Cán bộ chuyên trách Trung tâm cần gương mẫu, công bằng trong công tác kiểm tra, giám sát cán bộ tiếp nhận và trả kết quả, có biện pháp xử lý những trường hợp gây rối để bảo vệ cán bộ mình.

Về triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: thực trạng cần đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân ứng dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử, thay đổi thói quen nộp hồ sơ trực tiếp truyền thống. Mặt khác tiếp tục hoàn thiện các tính năng Cổng dịch vụ công trực tuyến, cập nhật thành phần hồ sơ chính xác cho các TTHC niêm yết, liên thông giữa các phần mềm chuyên ngành, Cổng dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử và Văn phòng điện tử.

Về thực hiện “4 tại chỗ”, đưa các TTHC của các đơn vị ngành dọc trung ương ra thực hiện tại Trung tâm cần hướng dẫn cụ thể của Văn phòng Chính phủ.

2. Khó khăn

Do đặc thù của từng địa phương không giống nhau, do đó căn cứ vào trình độ cán bộ, mặt bằng dân trí địa phương, nguồn lực... TTPVHCC mỗi địa phương đều có những mô hình, phương pháp, cách làm riêng trong xây dựng cơ cấu tổ chức, tổ chức hoạt động. Đồng thời, tỉnh Lạng Sơn có những điểm khác biệt về điều kiện tự nhiên, kinh tế, văn hóa, trình độ dân trí, ... với các tỉnh Hà Nam và Thanh Hóa, nên các phương pháp, cách làm hay đều cần có thời gian nghiên cứu, thử nghiệm thực tế.

Về thực hiện 4 tại chỗ, các TTPVHCC đều gặp khó khăn trong triển khai, chưa xây dựng được phương án hợp lý để bố trí lãnh đạo các sở, ban, ngành ra ký, đóng dấu tại TTPVHCC.

Thời gian học tập ngắn nên còn nhiều nội dung trao đổi chưa kỹ, chưa thu thập được nhiều thông tin.

3. Phương hướng áp dụng kinh nghiệm

Trung tâm sẽ nghiên cứu, xây dựng các tờ rơi hướng dẫn quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Phối hợp đẩy nhanh tích hợp chữ ký số, đẩy nhanh tiến độ xây dựng quy trình biên lai thu phí tự động. Xây dựng phương án khi xảy ra tình huống phải hoàn trả lại phí, lệ phí đã thu cho tổ chức, công dân.

Bổ trí thêm các thiết bị, màn hình, máy tính, máy photocopy để phục vụ tốt hơn cho cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC tại Trung tâm.

Phối hợp thực hiện tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng ứng xử, giao tiếp khi làm việc với công dân cho công chức, viên chức.

Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất hướng xử lý tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đối với một số sở, ngành có số lượng hồ sơ phát sinh thấp.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh

- Tiếp tục quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao; các Sở, Ban, Ngành phối hợp chặt chẽ trong quá trình hoạt động và trong công tác triển khai “4 tại chỗ”.

- Nâng cao chính sách hỗ trợ cán bộ làm việc tại Trung tâm. Do đặc thù làm việc tần suất cao, tiếp xúc trực tiếp với công dân nhiều thành phần dân trí khác nhau dễ dẫn đến tình trạng căng thẳng kéo dài, cán bộ Trung tâm rất cần được quan tâm, khích lệ để yên tâm công tác, nâng cao chất lượng phục vụ.

- Báo cáo, kiến nghị Chính phủ, Văn phòng Chính phủ sớm phê duyệt danh sách các TTHC của các đơn vị ngành dọc trung ương ra thực hiện tại Trung tâm, chỉ đạo các bộ, ngành, tỉnh thực hiện chia sẻ, dùng chung cơ sở dữ liệu về thực hiện các TTHC.

- Xem xét, cho phép Trung tâm giữ lại một phần phí, lệ phí giải quyết TTHC của các sở, ngành tại Trung tâm để phục vụ hoạt động.

2. Đối với Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn

- Chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành hoàn thiện hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử. Đẩy mạnh tiến độ ứng dụng chữ ký số; kết nối cơ sở dữ liệu giữa các hệ thống phần mềm.

- Phối hợp tổ chức các lớp tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng ứng xử, giao tiếp khi làm việc với công dân trong thời gian tới.

Trên đây là báo cáo kết quả học tập tại TTPVHCC tỉnh Hà Nam và tỉnh Thanh Hóa của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

- C, PCVP UBND tỉnh;
- Phòng: TH, KSTTHC;
- GD, PGD Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, HCTH.

GIÁM ĐỐC



Phạm Hùng Trường