

Số: 96/BC-TTPVHCC

Lạng Sơn, ngày 02 tháng 10 năm 2019

## BÁO CÁO

### Tình hình tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính Quý III năm 2019 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn

Thực hiện Quyết định số 1176/QĐ-UBND ngày 27/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn; Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo tình hình tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) Quý III năm 2019 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn (Trung tâm) như sau:

#### I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

##### 1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

Trong Quý III năm 2019, Trung tâm đã tham mưu cho Văn phòng UBND tỉnh ban hành kế hoạch, nội dung chương trình và phối hợp tổ chức thành công Hội nghị sơ kết 6 tháng đầu năm 2019 về tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm; tham mưu Văn phòng UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định thay đổi công chức chính thức và phê duyệt danh sách công chức, viên chức dự phòng được cử ra làm việc tại Trung tâm; trình Chủ tịch UBND tỉnh đồng ý cho phép tạm thời rút viên chức của Ban Quản lý Khu kinh tế của khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn từ Bộ phận Một cửa tại Trung tâm; tham mưu, tổng hợp, báo cáo Văn phòng UBND tỉnh kết quả thực hiện việc đánh giá bộ phận một cửa và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC (mẫu số 02); đánh giá các cơ quan, đơn vị; trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC (mẫu số 04); đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC (mẫu số 03); phân loại cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (mẫu số 05); phân loại cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC (mẫu số 06).

Trung tâm đã ban hành, tổ chức thực hiện Kế hoạch tổ chức học tập kinh nghiệm về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2019; kiện toàn Đội Phòng cháy chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ với sự tham gia của các thành viên thuộc các cơ quan, đơn vị đặt trụ sở làm việc tại Trung tâm; thực hiện bàn giao 04 phòng làm việc cho Trung tâm Dịch vụ đấu giá tài sản tỉnh, hiện nay đơn vị đã ổn định và đi vào hoạt động bình thường; công bố đường dây nóng, địa chỉ email tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với hoạt động của Trung tâm; ban hành Quyết định thành lập Ban biên tập Trang thông tin điện tử, Quyết định ban hành Quy chế hoạt động Trang TTĐT Trung

tâm; thực hiện việc lắp đặt bảng Led tại sảnh tầng 1, nhằm đẩy mạnh và phục vụ tốt hơn trong công tác tuyên truyền và các hoạt động tại Trung tâm. Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn bổ sung các chức năng cho Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Lạng Sơn; Tiếp tục sử dụng có hiệu quả phần mềm văn phòng điện tử VNPT ioffice.

Hưởng ứng Phát động số 842/PĐ-UBND ngày 16/8/2019 của UBND tỉnh Lạng Sơn, Phát động số 07/PĐ-VP ngày 26/8/2019 của Văn phòng UBND tỉnh về việc Phát động phong trào thi đua cao điểm lập thành tích chào mừng kỷ niệm 110 năm ngày sinh đồng chí Hoàng Văn Thụ (04/11/1909-04/11/2019) và 188 năm ngày thành lập tỉnh Lạng Sơn (04/11/1831- 04/11/2019), Trung tâm đã xây dựng Kế hoạch hưởng ứng Phong trào thi đua cao điểm lập thành tích chào mừng kỷ niệm 110 năm ngày sinh đồng chí Hoàng Văn Thụ (04/11/1909 - 04/11/2019) và 188 năm ngày thành lập tỉnh Lạng Sơn (04/11/1831 - 04/11/2019).

Trung tâm đã 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 TTHC 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 TTHC của Ban Quản lý.

Trung tâm bố trí 01 quầy Hướng dẫn tại sảnh ra vào liền kề khu vực máy lấy số tự động; xây dựng lịch phân công các công chức, viên chức và nhân viên trực tại quầy để hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC tại Trung tâm đồng thời in và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC (theo Quyết định số 1517/QĐ-UBND ngày 09/8/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh), bố trí 02 hòm phiếu tiếp nhận ý kiến tại khu vực bàn tra cứu TTHC của Trung tâm.

Trong Quý Trung tâm đã đón tiếp và làm việc với đoàn cán bộ, công chức Văn phòng HĐND&UBND huyện Cao Lộc; đoàn cán bộ, công chức Văn phòng UBND tỉnh Cao Bằng đến thăm quan, học tập kinh nghiệm về cách làm hiệu quả trong tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho các tổ chức và cá nhân.

Lãnh đạo Trung tâm đã tham dự Hội thảo hợp tác phát triển công nghệ thông tin và truyền thông lần thứ 23 năm 2019 do Bộ Thông tin và Truyền thông - UBND tỉnh Phú Yên - Hội tin học Việt Nam Tổ chức tại tỉnh Phú Yên. Nhân chuyến công tác, Lãnh đạo Trung tâm đã có buổi gặp mặt, trao đổi kinh nghiệm với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Phú Yên về quy trình, hình thức triển khai và những kết quả đạt được trong việc điều hành hoạt động của Trung tâm cũng như việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC để đáp ứng yêu cầu cho tổ chức và cá nhân thuận lợi, nhanh chóng và tiện lợi; ngoài ra Trung tâm đã tổ chức đoàn đi học tập kinh nghiệm tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Hà Nam và tỉnh Thanh Hóa. Qua đợt học tập kinh nghiệm cho thấy, hoạt động và các cơ chế chính sách của các tỉnh được quan tâm đúng mức, triển khai và hoạt động có hiệu quả. Một số kinh nghiệm và cách làm hay có thể nghiên cứu, đề xuất, tham mưu Văn phòng UBND tỉnh áp dụng trong việc điều hành, quản lý Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh.

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

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 thuộc thẩm quyền giải quyết của 17 sở, ban, ngành được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm trong Quý III là **5.075** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển sang là 493 hồ sơ; tiếp nhận mới là 4.582, tiếp nhận trực tuyến 1.274 hồ sơ, tiếp nhận trực tiếp 3.183 hồ sơ, tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích 125 hồ sơ; thực hiện trả kết quả **4.154** hồ sơ, trong đó có 1.374 hồ sơ trước hạn (*chiếm 33,1%*), 2.758 hồ sơ đúng hạn (*chiếm 66,4%*), 22 hồ sơ trả trễ hạn (*chiếm 0,5%*). Lũy kế từ 11/01/2019, Trung tâm đã tiếp nhận 11.923 hồ sơ, đã giải quyết 11.378 hồ sơ, trước hạn 3.249 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 28,6%*), đúng hạn 8.022 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 70,5%*), trễ hạn 107 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 0,9%*); còn 545 hồ sơ chưa giải quyết, trong đó có 08 hồ sơ quá thời hạn giải quyết.

*(Có biểu tổng hợp kèm theo).*

## **3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm**

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 III, có **2.017** lượt người dân, tổ chức đánh giá công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm, trong đó đánh giá Rất hài lòng: 1.924 lượt (*95,4%*), Hài lòng: 93 lượt (*4,6%*). Lũy kế từ đầu năm có 5.019 lượt đánh giá, trong đó: Rất hài lòng 4.752 lượt (*94,68%*), hài lòng 268 lượt (*5,32%*).

## **4. Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (theo Quyết định số 1517/QĐ-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh).**

Trong quý III, Trung tâm đã nhận **201** 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, trong đó có 122 phiếu 8/8, 54 phiếu 7/8, 13 phiếu 6/8, 05 phiếu 5/8, 07 phiếu 4/8.

*(Có biểu tổng hợp kèm theo).*

## **5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị qua Đường dây nóng, Hộp thư công vụ, phản ánh trực tiếp**

Trung tâm chưa nhận được ý kiến phản ánh, kiến nghị nào của cá nhân, tổ chức đóng góp trực tiếp tại Trung tâm hoặc qua đường dây nóng, hộp thư công vụ và Fanpage mạng xã hội.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Kết quả đạt được**

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ban, ngành trọng quá trình hoạt động, đến nay hoạt động của Trung tâm đã đi vào ổn định, hiệu quả; TTHC trước khi đưa vào thực hiện tại Trung tâm được rà soát, chuẩn hóa, theo đó, rút ngắn thời gian,

đơn giản hóa những thành phần hồ sơ loại bỏ những thành phần không cần thiết, không đúng với quy định.

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; trong quá trình giải quyết TTHC, đã xác định rõ trách nhiệm của cơ quan nhà nước, người dân, doanh nghiệp và các cơ quan tham gia; cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ luôn đề cao trách nhiệm trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC, coi đây là một nhiệm vụ trọng tâm luôn phải chú trọng thực hiện, nên kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đã đáp ứng yêu cầu theo quy định, tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ cao. 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. Tồn tại, 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 công thanh toán của Ngân hàng Vietinbank do đó việc thu hộ phí, lệ phí vẫn phải thực hiện thủ công.

Còn tình trạng giải quyết TTHC chậm hạn tại Trung tâm; một số sở ngành có phát sinh ít hồ sơ TTHC 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.

Tỷ lệ TTHC thực hiện 4 tại chỗ còn hạn chế.

Các cơ quan phối hợp trong quá trình thực hiện TTHC liên thông còn chậm trả kết quả cho cơ quan chủ trì; chưa ứng dụng triệt để phần mềm một cửa điện tử để giải quyết TTHC.

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.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ QUÝ IV 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.** Tiếp tục 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;

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 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.

6. Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành đăng ký công chức, viên chức ra thực hiện tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết TTHC tại Trung tâm năm 2020.

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.

#### **IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

##### **1. Đề nghị UBND tỉnh**

Tiếp tục quan tâm chỉ đạo, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Kiến nghị với 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.

##### **2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành**

Tiếp tục quan tâm chỉ đạo, thực hiện đầy đủ, đúng quy định theo Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính ban hành kèm theo Quyết định số 663/QĐ-UBND ngày 10/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh; việc thông báo bổ sung hồ sơ, Hồ sơ quá hạn phải có phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả gửi cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC, đồng thời gửi Trung tâm để tổng hợp. Chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn có liên quan thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các quy định về giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình cả trên thực tế và trên hệ thống phần mềm nhằm khắc phục tình trạng giải quyết TTHC chậm so với quy định.

Thường xuyên quán triệt công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm túc thời gian làm việc; phối hợp với Trung tâm xử lý nghiêm công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu trong thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

##### **3. Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Lạng Sơn**

Chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành hoàn thiện hệ thống Công 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 tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn quý III và nhiệm vụ trong năm Quý IV năm 2019./.

**Nơi nhận:**

- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành;
- C, PCVP UBND tỉnh; các Phòng: TH, NC, KSTTHC;
- GD, các PGĐ TTPVHCC;
- Lưu: VT, NVKTGS.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Bùi Đức Trung**