

Số: 19 /BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 23 tháng 6 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2020

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (Trung tâm) báo cáo tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2020 (số liệu tính từ ngày 15/12/2019 đến ngày 14/6/2020), như sau:

I. Kết quả thực hiện

1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

- Trung tâm thường xuyên nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo UBND tỉnh; chỉ đạo trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh; sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ban ngành, cơ quan, đơn vị trong quá trình hoạt động nên 6 tháng đầu năm hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm diễn ra ổn định, hiệu quả.

- Hàng ngày, Trung tâm đón tiếp, phục vụ số lượng lớn tổ chức, cá nhân đến thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC, một số cơ quan phải tăng cường thêm công chức đến hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ, trả kết quả. Mặc dù số lượng hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả hàng ngày rất lớn, nhưng với tinh thần phục vụ Nhân dân, Trung tâm đã có những chỉ đạo kịp thời đảm bảo hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện nhanh chóng, thông suốt.

- Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố đẩy mạnh thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến, nộp và nhận kết quả giải quyết qua đường bưu điện nhằm tăng cường công tác cải cách hành chính và góp phần phòng ngừa dịch bệnh Covid-19. Từ ngày 01/4/2020 đến hết ngày 15/4/2020, đối với các TTHC của 16 Sở đủ điều kiện thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, nộp hồ sơ và trả kết quả qua Bưu điện thì dừng tiếp nhận trực tiếp, thay vào đó tổ chức, cá nhân sẽ thực hiện theo phương thức nộp trực tuyến hoặc nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện; đối với lĩnh vực đất đai vẫn thực hiện trả kết quả các hồ sơ nộp trước ngày 01/4/2020; đối với lĩnh vực Đăng ký giao dịch bảo đảm vẫn thực hiện tiếp nhận và giải quyết bình thường.

- Trong khoảng thời gian từ ngày 16/5/2020 đến ngày 13/6/2020, Trung tâm đã phối hợp với các cơ quan: Sở Tài nguyên và Môi trường (Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh thành phố), Ngân hàng Vietcombank Quảng Ngãi, Bưu điện tỉnh làm việc sáng thứ 7 hàng tuần (5 buổi sáng thứ 7) để trả kết quả giải

quyết TTHC lĩnh vực đất đai (không nhận hồ sơ đầu vào), kết quả đã trả được 278 giấy chứng nhận QSD đất cho hộ gia đình, cá nhân.

- Hiện tại, việc trả kết quả giải quyết vào các ngày làm việc trong tuần cơ bản đáp ứng được nhu cầu của người dân. Sở Tài nguyên và Môi trường đã tăng cường bổ sung thêm 01 nhân sự cho quầy trả kết quả, tăng được số lượng hồ sơ trả cho hộ gia đình, cá nhân trong các ngày làm việc. Quy trình trả kết quả đã được cải thiện, rút ngắn thời gian trả, không còn tình trạng người dân phải chờ đợi lâu để nhận kết quả. Vì vậy, Trung tâm dừng thực hiện việc trả kết quả giải quyết TTHC đất đai cho hộ gia đình, cá nhân vào sáng thứ 7 hàng tuần.

- Phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi đưa tin và thực hiện nhiều chuyên mục tuyên truyền công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp; việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, nhất là đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến, nộp và nhận kết quả qua đường bưu điện.

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

a) Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của 16 Sở:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận của 16 Sở trong 6 tháng đầu năm là 36.138 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là 1.965 hồ sơ; tiếp nhận mới là 34.173 hồ sơ.

- Kết quả: đã giải quyết 34.165 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 32.305 hồ sơ (94,6%); trễ hạn: 1.860 hồ sơ (5,4%); đang giải quyết 1.973 hồ sơ (*chi tiết số liệu hồ sơ tại Phụ lục số 1 kèm theo*).

- Hồ sơ có tần suất tiếp nhận nhiều chủ yếu tập trung ở các cơ quan, đơn vị: Giao thông vận tải 8.791 hồ sơ; Tư pháp 4.482 hồ sơ; Công Thương 5.162 hồ sơ; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 7.825 hồ sơ; Lao động Thương binh và Xã hội 3.299 hồ sơ; Kế hoạch và Đầu tư: 2.998 hồ sơ; Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố 19.004 hồ sơ. Bên cạnh đó một số cơ quan có tần suất giao dịch thấp như các Sở: Ngoại vụ 06 hồ sơ; Thông tin và Truyền thông 57 hồ sơ; Khoa học và Công nghệ 105 hồ sơ.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ 6.732 hồ sơ, trong đó cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi 1.816 hồ sơ (*thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*); lĩnh vực xúc tiến thương mại 4.916 hồ sơ (*thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương*).

- Đối với hồ sơ TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh: Trung tâm đã phối hợp với các sở tiếp nhận, chuyển trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 584 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 563 hồ sơ (*trước hạn và đúng hạn: 500 hồ sơ, trễ hạn 63 hồ sơ, trong đó các sở trình UBND tỉnh trễ: 36 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu giải quyết trễ 27 hồ sơ*); còn 21 hồ sơ đang giải quyết.

- Về thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ trực tuyến:

+ Đã tiếp nhận, giải quyết 6.722 hồ sơ nộp trực tuyến, tập trung vào các lĩnh vực: thủy sản (đăng ký tàu cá), xúc tiến thương mại, thành lập và hoạt động của doanh nghiệp, đường bộ (cấp đổi phù hiệu xe), lý lịch tư pháp, việc làm - an toàn lao động (cấp và cấp lại giấy phép cho người lao động nước ngoài). Hiện nay các cơ quan đang tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, một số cơ quan trước đây chưa thực hiện nhận hồ sơ trực tuyến, trong giai đoạn hiện nay do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 đã tích cực đẩy mạnh triển khai thực hiện, nhất là trong đợt cao điểm phòng chống dịch bệnh Covid-19.

+ Về tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bắt đầu từ quý I, Trung tâm đã phối hợp với các cơ quan liên quan tích hợp, cung cấp và thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến đối với 02 thủ tục gồm: Thông báo hoạt động khuyến mại của Sở Công Thương và Cấp đổi giấy phép lái xe của Sở Giao thông vận tải được tổ chức, cá nhân nộp liên thông từ Cổng Dịch vụ công quốc gia gửi về Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi.

- Về tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thông qua dịch vụ Buu chính công ích (tiếp nhận và trả kết quả qua đường Buu điện): tiếp nhận 709 hồ sơ nộp qua đường buu điện và phối hợp với Buu điện thực hiện chuyển trả 4.362 hồ sơ đã giải quyết qua đường buu điện theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

b) Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố tại Trung tâm:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 19.042 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là 2.905 hồ sơ; tiếp nhận mới là 16.137 hồ sơ.

- Kết quả: đã giải quyết 15.119 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 11.969 hồ sơ (79,1%); trễ hạn: 3.150 hồ sơ (20,9%); đang giải quyết 3.923 hồ sơ (chi tiết số liệu hồ sơ tại Phụ lục số 1 kèm theo).

- Hồ sơ giải quyết trễ hạn: 3.150 hồ sơ, nguyên nhân do: công dân bỏ sung chậm, rút hồ sơ 478 hồ sơ; UBND xã phường xác nhận chậm 231 hồ sơ; Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố thực hiện chậm 421 hồ sơ; do phải sao lục biến động 609 hồ sơ; hồ sơ đã giải quyết xong nhưng chậm xử lý kết thúc trên phần mềm 942 hồ sơ; do công tác phối hợp đo đạc với địa phương trong đợt dịch Covid-19 dẫn đến 443 hồ sơ bị chậm trễ; Phòng TNMT thành phố trễ 25 hồ sơ.

3. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC

Tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả; có 7.923 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá rất hài lòng và đánh giá hài lòng 7.901 lượt (99,8%); đánh giá bình thường: 22 lượt (0,2%)

(chi tiết tại phụ lục số 2 kèm theo).

4. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị

Trung tâm tiếp tục tiếp nhận và chuyển xử lý hơn 100 phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, nhất là lĩnh vực đất đai, thủy sản, lý lịch tư pháp... đã chủ động xử lý nhanh nhiều trường hợp thông qua đường dây nóng kết nối với người làm đầu mối kiểm soát TTHC, phối hợp với cơ quan tham mưu, xử lý hồ sơ để giải quyết ngay tại chỗ, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh cho công dân và hạn chế phát sinh đơn thư phản ánh.

II. Một số hạn chế, tồn tại

1. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn vẫn còn cao (Sở Lao động Thương binh và Xã hội 1390/3299 hồ sơ; Sở Tài chính 33/418 hồ sơ; Văn phòng Đăng ký đất đai – Chi nhánh thành phố 3149/19004 hồ sơ...) và chậm có giải pháp khắc phục, xử lý trách nhiệm cá nhân liên quan theo quy định.

2. Còn tình trạng hồ sơ giải quyết trễ hạn nhưng chậm ban hành thông báo xin lỗi tổ chức, công dân; hồ sơ trễ hạn đã có thông báo xin lỗi, hẹn lại ngày trả kết quả nhưng tiếp tục lại bị trễ hạn, gây phiền hà nhất là trong lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân; hầu hết hồ sơ xin cấp lần đầu Giấy chứng nhận QSD đất đều bị giải quyết trễ hạn.

3. Một số cơ quan xử lý hồ sơ giấy xong nhưng chậm xử lý trên phần mềm, dẫn đến hồ sơ không trùng khớp thông tin, tiến độ giải quyết hồ sơ, làm hồ sơ thể hiện trên phần mềm bị quá hạn, gây ảnh hưởng lớn đến việc hiển thị số liệu tỷ lệ giải quyết đúng hạn trên phần mềm một cửa, trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, ảnh hưởng đến việc đánh giá chỉ số cải cách TTHC của tỉnh.

4. Hồ sơ liên quan đến chủ trương đầu tư do Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu trình UBND tỉnh chậm, làm ảnh hưởng đến môi trường đầu tư của tỉnh. Nguyên nhân do một số sở, địa phương nơi có dự án chậm phối hợp có ý kiến. Một số hồ sơ liên quan đến điều chỉnh chủ trương đầu tư chưa được Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện tiếp nhận, trình UBND tỉnh thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo đúng quy định tại Quyết định số 378/QĐ-UBND ngày 05/3/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về phê duyệt Danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.

III. Một số nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2020

1. Tiếp tục theo dõi, kiểm soát chặt chẽ hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của các cơ quan đang thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm trong việc chấp hành quy định, quy chế, chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về thời gian xử lý hồ sơ, trình hồ sơ liên thông, sử dụng phần mềm quản lý; theo dõi việc thực hiện trách nhiệm phối hợp có ý kiến trả lời của các cơ quan liên quan với cơ quan, đơn vị được giao chủ trì tham mưu giải quyết hồ sơ; tập trung theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ của các sở, ban, ngành trên phần mềm nhằm đôn đốc việc xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng tiến độ, thời gian quy định.

2. Phối hợp với cơ quan liên quan xây dựng và phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC; thực hiện tốt việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện việc thu phí, lệ phí bằng biên lai tự in trong giải quyết TTHC; kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Khảo sát, đánh giá thực trạng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc (BHXH tỉnh, Công an tỉnh) để có phương án phù hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm theo Quyết định 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ. Dự kiến đưa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công tỉnh (thủ tục Đăng ký mẫu con dấu và thủ tục Cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện về ANTT) vào thực hiện tại Trung tâm trong quý III.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2020, kính báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị theo dõi, chỉ đạo và phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Văn phòng ĐKDD tỉnh;
- Văn phòng ĐKDD - Chi nhánh thành phố;
- Phòng TNMT thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- VNPT Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Trung tâm: GD, PGD, các bộ phận;
- Lưu: HCC.



Nguyễn Văn Huy

PHỤ LỤC 1
TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTHC TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH
 (Kèm theo Báo cáo số 19 /BC-HCC ngày 23/10/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)



STT	Cơ quan	Số hồ sơ nhận giải quyết				Kết quả giải quyết							Hồ sơ rút	Hồ sơ trả lại
		Tổng hồ sơ	Thực tuyến	Kỳ trước chuyển qua	Thực tiếp	Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết					
						Tổng số	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn			
Kỳ trước	Trong kỳ													
I	Hồ sơ của 16 Sở													
1	Sở Thông tin và Truyền thông	57	18	2	37	56	56	0	1	1	0	0	0	0
2	Sở Tài chính	418	2	17	399	400	367	33	18	17	0	1	0	10
3	Sở Giao thông vận tải	8791	675	5	8111	8730	8727	3	61	61	0	0	7	9
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	1100	0	375	725	689	670	19	411	387	13	11	62	44
5	Sở Khoa học và Công nghệ	105	5	8	92	96	95	1	9	9	0	0	0	10
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	300	1	35	264	246	244	2	54	54	0	0	1	2
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3299	276	641	2382	2930	1540	1390	369	343	1	25	15	2
8	Sở Nội vụ	232	0	24	208	205	160	45	27	26	0	1	0	4
9	Sở Tư pháp	4482	75	349	4058	4056	3796	260	426	280	69	77	0	2
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2998	510	190	2298	2795	2754	41	203	123	54	26	6	32
11	Sở Công Thương	5162	2281	21	2860	5097	5095	2	65	65	0	0	12	0
12	Sở Xây dựng	589	0	117	472	462	432	30	127	118	0	9	36	50
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	7825	2836	95	4894	7709	7690	19	116	116	0	0	23	261
14	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	192	41	8	143	184	180	4	8	7	0	1	15	0
15	Sở Y tế	582	2	78	502	504	493	11	78	78	0	0	70	9
16	Sở Ngoại vụ	6	0	0	6	6	6	0	0	0	0	0	0	2
Tổng cộng		36138	6722	1965	27451	34165	32305	1860	1973	1685	137	151	247	437
II	Hồ sơ lĩnh vực đất đai													
1	Văn phòng ĐKĐĐ - CN thành phố	19004	0	2905	16099	15118	11969	3149	3886	2830	362	694	268	877
2	Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố	38	0	0	38	1	0	1	37	0	0	37		
Tổng cộng		19042	0	2905	16137	15119	11969	3150	3923	2830	362	731	268	877

PHỤ LỤC SỐ 2
ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA TỔ CHỨC CÁ NHÂN KHI THỰC HIỆN TTHC

(Kèm theo Báo cáo số 19/BC-HCC ngày 23/06/2024 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Tổng lượt đánh giá	Mức độ đánh giá			
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Sở Tư pháp	1423	1407	16	0	0
2	Sở Y tế	422	403	18	1	0
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	100	93	6	1	0
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	582	568	14	0	0
5	Sở Xây dựng	413	378	34	1	0
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	148	144	4	0	0
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1500	1275	224	1	0
8	Sở Thông tin và Truyền thông	60	22	38	0	0
9	Sở Công Thương	132	130	2	0	0
10	Sở Giao thông vận tải	442	416	26	0	0
11	Sở Tài chính	391	390	0	1	0
12	Sở Ngoại vụ	5	5	0	0	0
13	Sở Khoa học và Công nghệ	72	68	4	0	0
14	Sở Nội vụ	89	87	2	0	0
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1938	899	1022	17	0
16	Sở Giáo dục và Đào tạo	206	200	6	0	0
Tổng cộng		7923	6485	1416	22	0