|  |  |
| --- | --- |
| VĂN PHÒNG UBND TỈNH LAI CHÂU  **TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**  Số: 19/BC-TTPVHCC | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Lai Châu, ngày 26 tháng 5 năm 2020* |

**BÁO CÁO**

**Kết quả thực hiện của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

**từ khi thành lập đến nay**

Thực hiện Công văn số 753/VPUBND-KSTT ngày 22/5/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc Tổ chức Tọa đàm phân tích, đánh giá Chỉ số cải cách hành chính và năng lực cạnh tranh cấp tỉnh năm 2019, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh báo cáo kết quả hoạt động từ khi thành lập đến nay với các nội dung sau:

**I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG**

**1. Công tác chỉ đạo**

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu (sau đây gọi tắt là Trung tâm) được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 03/9/2019. Ngay sau khi đi vào hoạt động, Trung tâm đã tập trung thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân. Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch các TTHC, quy trình, cán bộ giải quyết TTHC; công khai đầy đủ các quy định về mức phí, lệ phí theo đúng quy định. Rà soát, đơn giản hóa việc tiếp nhận, giải quyết các TTHC tại Trung tâm hành chính công tỉnh, gắn với việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Thực hiện rà soát đội ngũ cán bộ để đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn, chất lượng cán bộ theo yêu cầu chung của tỉnh, nhất là đáp ứng yêu cầu cán bộ có năng lực, thẩm quyền trực tiếp thẩm định và phê duyệt TTHC tại Trung tâm. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các ngành, đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC, hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn.

**2. Tổng số thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm**

Hiện tại, tổng số thủ tục hành chính (TTHC) đang thực hiện tại Trung tâm là **1.386** thủ tục (gồm các TTHC của 15 sở, ngành thuộc UBND tỉnh và 02 doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Nước sạch, Công ty Điện lực Lai Châu); trong đó: **285** TTHC được giải quyết tại chỗ, đạt 20,56% (số lượng TTHC thực hiện tại Trung tâm có sự thay đổi ở các thời điểm khác nhau do các Bộ, ngành Trung ương công bố TTHC mới hoặc bãi bỏ, hủy bỏ TTHC cũ).

**3. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm** (Từ ngày 03/9/2019 đến ngày 12/5/2020)

***3.1. Về số lượng hồ sơ tiếp nhận:***

Sau hơn 08 tháng hoạt động, Trung tâm đã tiếp đón trên 18.000 lượt công dân đến liên hệ để thực hiện các TTHC; đã tiếp nhận vào hệ thống phần mềm một cửa điện tử tỉnh 10.529 hồ sơ (trung bình 01 tháng Trung tâm tiếp đón khoảng 2.250 lượt công dân đến giao dịch và tiếp nhận khoảng gần 1.300 hồ sơ)

Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 là 943/10.529 hồ sơ, đạt 8,96%; trong đó mức độ 3 là 257/943 hồ sơ (Sở Giáo dục và Đào tạo 174 hồ sơ; Sở Thông tin và Truyền thông 07 hồ sơ; Sở Tư pháp 12 hồ sơ; Sở Giao thông vận tải 10 hồ sơ; Sở Y tế 39 hồ sơ; Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch 06 hồ sơ; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội 02 hồ sơ; Sở Tài chính 06 hồ sơ; Sở Khoa học và Công nghệ 01 hồ sơ); mức độ 4 là 686/943 hồ sơ (Sở Công Thương 596 hồ sơ; Sở Giáo dục và Đào tạo 19 hồ sơ; Sở Kế hoạch và Đầu tư 71 hồ sơ).

***3.2. Về kết quả giải quyết:***

- Số hồ sơ giải quyết và trả kết quả đúng, trước hạn là **9.903/9.974** hồ sơ; đạt **99,3%**.

- Số hồ sơ giải quyết và trả kết quả quá hạn là 71 hồ sơ [[1]](#footnote-1); chiếm 0,7%.

- Số hồ sơ bị hủy do không đủ điều kiện giải quyết là 29 hồ sơ [[2]](#footnote-2).

- Còn 526 hồ sơ đang trong thời gian giải quyết theo quy định.

***3.3. Việc thu phí, lệ phí:***

Trung tâm đã thực hiện nghiêm túc việc công khai đầy đủ các khoản phí, lệ phí đối với các TTHC có quy định thu; thực hiện thu đúng, thu đủ theo quy định. Từ ngày 03/9/2019 đến hết ngày 12/5/2020 thu được 1.414.812.973 đồng. Hàng tháng, Trung tâm đã tổng hợp, chuyển số phí, lệ phí trên về các sở, ngành theo quy định. Tính đến thời điểm báo cáo, Trung tâm chưa nhận được phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về việc thu phí, lệ phí.

**4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân:**

Hiện tại, Trung tâm đang thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đến giao dịch qua hệ thống phần mềm và xin ý kiến qua Phiếu đánh giá.

- Đối với việc lấy ý kiến qua thiết bị phần mềm: Có tổng số 3.483 lượt tham gia; trong đó **3.355/3.483** lượt đánh giá “rất hài lòng”, chiếm tỷ lệ **96,3%;** **128/3.483** lượt đánh giá “hài lòng”, chiếm tỷ lệ **3,7%.**

- Đối với việc lấy ý kiến qua Phiếu đánh giá: Trung tâm đã xin ý kiến của 82 công dân đến giao dịch. Kết quả 82/82 cá nhân đánh giá: Việc tìm hiểu thông tin về TTHC tại Trung tâm thuận lợi và rất thuận lợi; cơ sở vật chất, trang thiết bị rất tốt; TTHC đã được công khai đầy đủ, rõ ràng và không bị yêu cầu bổ sung giấy tờ, tài liệu khác ngoài quy định; kết quả được nhận sớm hơn và đúng hạn; công dân không phải trả thêm chi phí nào khác; công chức, viên chức của Trung tâm có thái độ lịch sự, thân thiện, chuyên môn thành thạo.

**5. Các tiện ích hỗ trợ tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đến giải quyết TTHC tại Trung tâm**

Tính đến thời điểm hiện tại, Trung tâm đã thực hiện hỗ trợ tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính 1.425 lượt (Sở Công Thương 907 lượt; Sở Giáo dục và Đào tạo 250 lượt, Sở Tư pháp 129 lượt; Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch 66 lượt; Sở Kế hoạch và Đầu tư 38 lượt; Sở Y tế 12 lượt; Sở Nông nghiệp và PTNT 06 lượt; Sở Giao thông vận tải 08 lượt; Sở Nội vụ 09 lượt). Bưu điện tỉnh hỗ trợ vận chuyển hồ sơ và kết quả từ Trung tâm đến các cơ quan, đơn vị là 391 hồ sơ.

**6. Về công tác quản lý cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm**

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức đang thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm là 30; trong đó: 05 cán bộ, công chức thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh (02 kiêm nhiệm, 03 chuyên trách); 25 công chức, viên chức thuộc biên chế các sở, ngành, đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm và cán bộ giám sát.

Trong quá trình hoạt động, Trung tâm đã thực hiện tốt việc quản lý, theo dõi, đánh giá công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm. Qua đánh giá, đội ngũ công chức của các sở, ngành, đơn vị được cử ra làm việc tại Trung tâm đều có trình độ, năng lực, nhiệt tình, trách nhiệm với công việc, thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt động, Nội quy làm việc của Trung tâm, nhất là các quy định về kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ, nếp sống văn hóa tại cơ quan, công sở; chấp hành thời giờ làm việc, thời gian tiếp nhận và giải quyết TTHC. Luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, chất lượng giải quyết TTHC; thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ TTHC đã tiếp nhận đảm bảo đúng tiến độ thời gian theo quy định.

**II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

**1. Ưu điểm**

- Trung tâm đã đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính. Tất cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường điện tử. Người dân, tổ chức và các cơ quan quản lý nhà nước kiểm soát được quá trình giải quyết thủ tục hành chính của từng cơ quan, đơn vị.

- Thông qua hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm đã góp phần khắc phục được tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh và giảm được phiền hà, tiêu cực, sách nhiễu trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp. Trách nhiệm của cán bộ, công chức các ngành, đơn vị được giao thực hiện giải quyết Thủ tục hành chính từng bước được nâng cao.

- Số lượng hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn chiếm tỷ lệ cao (đạt 99,3%), số hồ sơ trả kết quả quá hạn chiếm tỷ lệ rất thấp (chiếm 0,7%).

- Tỷ lệ hài lòng của các tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện yêu cầu thủ tục hành chính tại Trung tâm chiếm tỷ lệ cao, trong đó rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 96,3%;.

- Tính minh bạch trong quá trình giải quyết TTHC (từ việc tiếp nhận hồ sơ đến thẩm định, giải quyết, thu phí, lệ phí và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân) được nâng lên.

**2. Tồn tại, hạn chế**

- Số lượng tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích còn ít. Số lượng TTHC thực hiện mức độ 3, 4 còn chiếm tỷ lệ thấp.

- Một số ngành, đơn vị chưa thực sự quan tâm, chỉ đạo việc giải quyết TTHC dẫn đến vẫn có hồ sơ quá hạn; chưa đẩy mạnh thực hiện việc uỷ quyền cho công chức, viên chức tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ thực hiện thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh mục TTHC thực hiện “4 tại chỗ” tại Trung tâm. Các sở, ngành, đơn vị chưa thực hiện được việc đăng ký con dấu thứ hai để thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Thời gian đầu Trung tâm mới đi vào hoạt động, còn tình trạng một số ngành, đơn vị tiếp nhận hồ sơ TTHC ngoài trụ sở của Trung tâm.

- Trong quá trình giải quyết TTHC, một số cơ quan, đơn vị khi gần đến hạn trả kết quả mới yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung thông tin, tài liệu, dẫn đến thời gian giải quyết TTHC không đảm bảo theo quy định. Một số ngành, đơn vị chưa thực hiện đồng thời việc giải quyết TTHC theo quy trình nội bộ và quy trình điện tử dẫn đến việc có nhiều hồ sơ thực tế đã trả kết quả cho tổ chức, cá nhân nhưng trên quy trình điện tử vẫn chưa kết thúc quá trình giải quyết.

- Một số sở, ngành có thủ tục hành chính thực hiện quá thời hạn trả cho tổ chức và cá nhân nhưng chưa kịp thời thực hiện văn bản xin lỗi công dân và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

**III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI**

Để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân; góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, cải thiện các chỉ số cải cách hành chính của tỉnh trong thời gian tới, Trung tâm tiếp tục phối hợp với các sở, ngành, địa phương triển khai thực hiện một số nội dung trọng tâm sau đây:

1. Tiếp tục quán triệt nghiêm túc tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ các bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; xây dựng Trung tâm thực sự trở thành địa chỉ tin cậy để các tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC.

Các sở, ngành, đơn vị xử lý nghiêm các cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC (nếu có); gắn trách nhiệm của người đứng đầu trong việc để xảy ra tình trạng quá hạn trả kết quả hồ sơ TTHC.

2. Phối hợp với các sở, ngành, đơn vị tiếp tục thực hiện rà soát danh mục TTHC để lựa chọn, kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền phân cấp, ủy quyền tối đa cho cán bộ làm việc tại Trung tâm thẩm định, phê duyệt hồ sơ TTHC ngay sau khi tiếp nhận; tăng số lượng TTHC thực hiện đủ 04 bước (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả)tại Trung tâm.

3. Các sở, ngành, đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm đẩy mạnh việc rà soát, nâng cao tỷ lệ TTHC áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tăng cường áp dụng việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, qua đó giảm chi phí và thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp**.**

4. Các ngành, đơn vị tập trung rà soát, cắt giảm mạnh thời gian giải quyết TTHC tại Trung tâm so với thời hạn được pháp luật quy định; tăng cường giải pháp về minh bạch gắn với trách nhiệm giải trình của cơ quan giải quyết TTHC.

5. Phối hợp với các cơ quan có liên quan theo dõi, đôn đốc đẩy nhanh tiến độ giải quyết, trả kết quả TTHC. Kịp thời báo cáo, kiến nghị với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh việc chậm trễ, quá hạn trong giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; hạn chế tối đa tỷ lệ hồ sơ quá hạn. Đôn đốc thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức bằng văn bản, hẹn lại ngày trả kết quả kịp thời đối với các trường hợp quá hạn theo quy định.

6. Tham mưu UBND tỉnh tổ chức đưa danh mục TTHC của một số cơ quan ngành dọc của Trung ương (Công an tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh) ra thực hiện tại Trung tâm theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

Trên đây là kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kể từ khi đi vào hoạt động đến nay. Kính gửi UBND tỉnh nắm, chỉ đạo./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - TT. Tỉnh ủy; (b/c)  - TT. UBND tỉnh: U; (b/c)  - Sở Nội vụ;  - Các sở, ngành, đơn vị có TTHC thực hiện  tại Trung tâm;  - VPUBND tỉnh: V1;V2, KSTT;  - Lưu: VT, HCC. | **GIÁM ĐỐC**  **Kiều Hải Nam** |

**BÁO CÁO TÍNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

*(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTPVHCC ngày tháng 5 năm 2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lai Châu)*

*(Số liệu từ ngày 03/9/2019 đến ngày 12/5/2020)*

| **STT** | **Tên cơ quan giải quyết TTHC** | **Số hồ sơ nhận giải quyết** | | | | **Kết quả giải quyết** | | | | | | | **HS**  **Hủy** | **HS Trả lại cho dân** | **Thống kê thu Phí, Lệ phí** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Trong đó** | | | | **Hồ sơ đã giải quyết** | | | | **Hồ sơ đang giải quyết** | | |
| **Số kỳ trước chuyển qua** | **Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp** | **Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến** | **Tổng số** | **Trả quá hạn** | **Trả đúng thời hạn** | **Trả trước hạn** | **Tổng số** | **Quá hạn** | **Chưa đến hạn** | **Tạm dừng** |
|  | 0 | 1 | 2 | 3 | (4=1+  2+3) | 5 | 6 | 7 | (8=5+  6+7) | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 1 | Sở Khoa học và Công nghệ | 0 | 120 | 1 | 121 | 0 | 11 | 107 | 118 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 16.700.000 |
| 2 | Sở Xây dựng | 0 | 201 | 0 | 201 | 1 | 5 | 187 | 193 | 0 | 8 | 0 | 0 | 2 | 49.815.000 |
| 3 | Sở Kế hoạch và Đầu tư | 0 | 427 | 71 | 498 | 0 | 9 | 470 | 479 | 0 | 12 | 10 | 4 | 5 | 41.510.000 |
| 4 | Sở Tư pháp | 0 | 854 | 12 | 866 | 1 | 12 | 826 | 839 | 0 | 26 | 1 | 1 | 1 | 128.987.000 |
| 5 | Sở Lao động, Thương binh và Xã hội | 0 | 65 | 2 | 67 | 2 | 20 | 41 | 63 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8.820.000 |
| 6 | Sở Công Thương | 0 | 2.633 | 596 | 3.229 | 0 | 3.135 | 81 | 3.216 | 0 | 13 | 0 | 0 | 29 | 168.550.000 |
| 7 | Sở Giao thông vận tải | 0 | 1.043 | 10 | 1.053 | 3 | 53 | 876 | 932 | 0 | 120 | 1 | 0 | 18 | 146.742.000 |
| 8 | Sở Giáo dục và Đào tạo | 0 | 22 | 193 | 215 | 0 | 131 | 62 | 193 | 0 | 22 | 1 | 0 | 1 | 360.000 |
| 9 | Sở Nông nghiệp và PTNT | 0 | 209 | 0 | 209 | 3 | 36 | 155 | 194 | 0 | 15 | 1 | 0 | 1 | 53.458.000 |
| 10 | Sở Thông Tin Và Truyền Thông | 0 | 64 | 7 | 71 | 0 | 0 | 70 | 70 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 52.945.299 |
| 11 | Sở Nội vụ | 0 | 232 | 0 | 232 | 2 | 2 | 31 | 35 | 0 | 196 | 1 | 0 | 0 | 0,0 |
| 12 | Sở Tài chính | 0 | 33 | 6 | 39 | 0 | 0 | 36 | 36 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| 13 | Sở Tài nguyên và Môi trường | 0 | 2.973 | 0 | 2.973 | 44 | 133 | 2.692 | 2.869 | 0 | 86 | 36 | 24 | 181 | 297.957.000 |
| 14 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | 0 | 75 | 6 | 81 | 0 | 0 | 79 | 79 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 18.000.000 |
| 15 | Sở Y tế | 0 | 111 | 39 | 150 | 14 | 7 | 121 | 142 | 0 | 8 | 4 | 0 | 9 | 86.220.000 |
| 16 | Công ty CP Nước sạch | 0 | 268 | 0 | 268 | 1 | 33 | 228 | 262 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 344.748.674 |
| 17 | Công ty Điện lực Lai Châu | 0 | 256 | 0 | 256 | 0 | 34 | 220 | 254 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
|  | **Tổng cộng** | **0** | **9.586** | **943** | **10.529** | **71** | **3.621** | **6.282** | **9.974** | **0** | **526** | **57** | **29** | **250** | **1.414.812.973** |

1. 71 hồ sơ bị quá hạn gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường 44 hồ sơ; Sở Y tế 14 hồ sơ; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 03 hồ sơ; Sở Giao thông vận tải 03 hồ sơ; Sở Lao động Thương binh và Xã hội 02 hồ sơ; Sở Nội vụ 02 hồ sơ; Sở Tư pháp 01 hồ sơ; Sở Xây dựng 01 hồ sơ; Công ty Nước sạch 01 hồ sơ. [↑](#footnote-ref-1)
2. 29 hồ sơ bị huỷ gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường 24 hồ sơ; Sở Tư pháp 01 hồ sơ; Sở Kế hoạch và Đầu tư 04 hồ sơ. [↑](#footnote-ref-2)