

Số: 71 /BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 28 tháng 12 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động trong năm 2020 và nhiệm vụ năm 2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (Trung tâm) báo cáo tình hình hoạt động năm 2020 (số liệu tính từ ngày 15/12/2019 đến ngày 14/12/2020) và nhiệm vụ năm 2021 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2020

1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

Với mục tiêu hiện đại hoá nền hành chính, đảm bảo công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân và doanh nghiệp một cách nhanh chóng, tránh rườm rà, phức tạp, Trung tâm đã có nhiều giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC theo hướng giảm thiểu, tiết kiệm thời gian, chi phí ở mức tối thiểu cho người dân, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chú trọng đổi mới, nâng cao chất lượng công tác tham mưu, xây dựng, ban hành văn bản; theo dõi, kiểm soát chặt chẽ quá trình tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, xử lý hồ sơ và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị; tổ chức tốt việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh và Trung ương, đảm bảo kịp thời, đúng quy định.

Bám sát chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm đã thực hiện tốt các nội dung công việc theo chương trình công tác đã đề ra; chủ động, tích cực thực hiện tốt các biện pháp phòng chống dịch bệnh Covid-19; hoạt động giải quyết TTHC được duy trì ổn định, đảm bảo tiến độ và chất lượng; theo dõi, giám sát chặt chẽ đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan được cử đến thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trong việc chấp hành nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa văn minh công sở, nêu cao tinh thần trách nhiệm giải quyết nhanh nhất hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân.

Với phương châm “Công khai, minh bạch, chất lượng, đúng hẹn”, xác định lấy kết quả giải quyết TTHC làm thước đo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước; với tinh thần trách nhiệm với dân, vì dân phục vụ, Trung tâm luôn theo dõi, kiểm soát chặt chẽ quá trình tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả; trao đổi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ sau khi chuyển về cơ quan chuyên môn xử lý nhằm hạn chế tình trạng giải quyết trễ hạn.

Thực hiện đồng bộ, hiệu quả công tác truyền thông về hoạt động cải cách TTHC; hướng dẫn người dân tiếp cận thực hiện TTHC dễ dàng và minh bạch,

nhất là đã tuyên truyền, vận động, khuyến khích doanh nghiệp, người dân tiếp cận sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4.

Phối hợp với Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính và các cơ quan liên quan trong việc xây dựng, hoàn thiện và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan. Quy trình nội bộ giải quyết từng TTHC được thiết lập để kiểm soát, quy trách nhiệm. Qua đó, giúp nâng cao trách nhiệm trong lãnh đạo, quản lý, chấp hành nhiệm vụ được giao của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; góp phần vào việc khắc phục tình trạng trễ hạn trong giải quyết TTHC cũng như đánh giá chính xác được mức độ hoàn thành, mức độ phối hợp xử lý công việc. Các quy trình này đều được cập nhật công bố, niêm yết công khai, minh bạch theo quy định giúp tổ chức, người dân thuận tiện trong việc tìm hiểu, tra cứu.

2. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính nhà nước, tác phong, lễ lối làm việc, tinh thần phục vụ Nhân dân

- Công tác kiểm tra, giám sát, chấn chỉnh kỷ luật kỷ cương hành chính, lễ lối làm việc, đạo đức công vụ được thực hiện thường xuyên; công chức, viên chức, người lao động tuân thủ các quy định của pháp luật và nội quy, quy chế của cơ quan; thực hiện đầy đủ và hoàn thành chức trách, nhiệm vụ được giao; nêu cao tinh thần trách nhiệm trong tư vấn, hướng dẫn khai hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; thực hiện đúng quy định về văn hóa, văn minh công sở, lịch sự trong giao tiếp ứng xử với người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tổ chức, công dân khi đến thực hiện TTHC đều rất hài lòng, phấn khởi với thái độ phục vụ của công chức, viên chức đã được nâng cao ngay trong khâu đón tiếp, tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; đây là bước tiến quan trọng hướng tới xây dựng một nền hành chính phục vụ Nhân dân.

- Về đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong việc giải quyết TTHC: Trung tâm thực hiện việc theo dõi mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị qua thiết bị Tablet đặt tại quầy tiếp nhận hồ sơ, hoặc có thể đánh giá mức độ hài lòng qua website của Trung tâm. Qua theo dõi, trong năm 2020 đã có 42.697 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, trong đó đánh giá rất hài lòng và đánh giá hài lòng là 42.617 lượt (99,8%); đánh giá bình thường: 75 lượt; đánh giá không hài lòng: 01 lượt.

3. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC

Công tác tiếp dân, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân được Trung tâm đặc biệt quan tâm, các phản ánh, kiến nghị của người dân, Trung tâm chủ động mời làm việc, trao đổi, cung cấp thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, giải thích vướng mắc ngay tại chỗ; đồng thời phối hợp với cơ quan tham mưu, xử lý hồ sơ thực hiện xin lỗi và cam kết hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết, qua đó hạn chế phát sinh đơn thư phản ánh, khiếu nại của công dân.

4. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC

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

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận của 16 Sở trong năm 2020 là **67.370** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **1.923** hồ sơ; tiếp nhận mới là **65.447** hồ sơ.

- Kết quả: Đã giải quyết 65.453 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 62.979 hồ sơ (96,2%); trễ hạn: 2.474 hồ sơ (3,8%); đang giải quyết 1.917 hồ sơ (*chi tiết số liệu hồ sơ tại Phụ lục số 1 kèm theo*).

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ 15.336 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 3.589 hồ sơ (*thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*); lĩnh vực xúc tiến thương mại 11.747 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 1.063 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 1.054 hồ sơ (*trước hạn và đúng hạn: 887 hồ sơ, trễ hạn 167 hồ sơ, trong đó các sở trình UBND tỉnh trễ: 96 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu giải quyết trễ 71 hồ sơ*); đang giải quyết: 09 hồ sơ.

- Về thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ trực tuyến: các cơ quan đang tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trong năm đã tiếp nhận, giải quyết 15.984 hồ sơ nộp trực tuyến, đạt tỷ lệ 24,4%, tập trung vào các lĩnh vực: thủy sản, thú y; xúc tiến thương mại; thành lập và hoạt động của doanh nghiệp; đường bộ (cấp đổi phù hiệu xe, cấp đổi giấy phép lái xe,); lý lịch tư pháp; việc làm - an toàn lao động (cấp và cấp lại giấy phép cho người lao động nước ngoài). Một số cơ quan trước đây số lượng hồ sơ trực tuyến ít, nhưng hiện nay đã có tăng lên về số lượng hồ sơ thực hiện như: Sở Lao động Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, Sở Tư pháp...

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

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận là **36.997** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **2.886** hồ sơ; tiếp nhận mới là **34.111** hồ sơ.

- Kết quả: Đã giải quyết 32.627 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 24.504 hồ sơ (75,1%); trễ hạn: 8.123 hồ sơ (24,9%), nguyên nhân trễ hạn là do:

+ UBND xã, phường xác nhận hồ sơ chậm: 803 hồ sơ;

+ Văn phòng ĐKDD - Chi nhánh thành phố thực hiện chậm: 1320 hồ sơ;

+ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh thực hiện chậm và lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường ký Giấy chứng nhận gần đến ngày hẹn trả nên không kịp chuyển thông tin thuế, chỉnh lý hồ sơ địa chính: 552 hồ sơ;

+ Thông báo trả hồ sơ trễ quá thời hạn giải quyết: 554 hồ sơ;

+ Do phải sao lục biến động, xác minh nguồn gốc và vướng mắc xin ý kiến: 1.422 hồ sơ;

- + Hồ sơ đã giải quyết xong nhưng chậm xử lý kết thúc trên phần mềm: 625 hồ sơ;
- + Do lấy ý kiến về việc nhận tặng cho, chuyển nhượng đất lúa: 152 hồ sơ;
- + Do ảnh hưởng bão số 9 mưa gió, mất điện ảnh hưởng đến việc xử lý cập nhật chỉnh lý bản đồ địa chính, cập nhật hệ thống điện tử và luân chuyển hồ sơ: 248 hồ sơ;
- + Do công tác phối hợp cập nhật, chỉnh sửa hồ sơ liên thông thuế điện tử: 684 hồ sơ.
- + Do chỉnh sửa phiếu thuế vì thay đổi bảng giá đất theo Quyết định 11/2020/QĐ-UBND ngày 08/6/2020 của UBND tỉnh: 560 hồ sơ;
- + Do hồ sơ cấp mới đã giải quyết xong nhưng không kết thúc quy trình liên thông một cửa (do lỗi phần mềm hệ thống): 268 hồ sơ ;
- + Do lấy ý kiến các cơ quan nhưng cơ quan liên quan phức tạp chậm: 147 hồ sơ ;
- + Do ảnh hưởng dịch bệnh Covid 19 trong công tác phối hợp chủ sử dụng đất và các cơ quan liên quan ảnh hưởng đến việc xử lý hồ sơ: 750 hồ sơ.
- Đang giải quyết 4.348 hồ sơ.

5. Kết quả phối hợp của Bưu điện tỉnh và Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Quảng Ngãi tại Trung tâm

5.1. Bưu điện tỉnh phối hợp luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm về các cơ quan, đơn vị và nhận kết quả giải quyết từ cơ quan, đơn vị về lại Trung tâm để giao trả cho tổ chức, cá nhân với số lượng 170.343 hồ sơ.

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức cho người dân và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, Trung tâm phối hợp với Bưu điện tỉnh triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Đến nay, dịch vụ này đang được đẩy mạnh áp dụng, nhận được sự đánh giá cao từ người dân. Trong năm, đã tiếp nhận 1.605 hồ sơ nộp qua đường bưu điện và 8.497 hồ sơ được trả kết quả qua đường bưu điện theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

5.2. Quay thu hộ phí, lệ phí giải quyết TTHC được bố trí ngay tại Trung tâm, giúp cho việc thu phí, lệ phí, giá dịch vụ diễn ra nhanh chóng, công khai, minh bạch. Trong năm, Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Quảng Ngãi đã phối hợp thu hộ cho các cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC tại Trung tâm với tổng số tiền gần 54 tỷ đồng.

6. Đánh giá chung về tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC năm 2020

6.1. Kết quả đạt được:

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo kịp thời 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 liên quan trong quá trình hoạt động, nên hoạt động của

Trung tâm giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, được tổ chức, công dân đánh giá hài lòng rất cao...

- Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phần lớn đảm bảo công bằng, khách quan, công khai, minh bạch; trong quá trình giải quyết TTHC đều xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, người dân, doanh nghiệp; công chức, viên chức các cơ quan luôn đề cao tinh thần trách nhiệm trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, đáp ứng tốt các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra; các hoạt động như: công tác phối hợp, đôn đốc, giám sát việc giải quyết hồ sơ TTHC; công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị; công tác thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC; các tiện ích hỗ trợ cho công dân, tổ chức đến giải quyết TTHC; công tác tuyên truyền,... đều mang lại hiệu quả rõ rệt. Tiếp tục duy trì thực hiện các ứng dụng tiện ích hiện đại để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức như: tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ nhanh qua mạng Zalo (là một trong những tỉnh đi đầu trong việc ứng dụng mạng xã hội vào giải quyết TTHC); gửi tin nhắn SMS, nhắn tin thông báo tự động từ tổng đài của Trung tâm khi có kết quả giải quyết trước hạn hoặc xin lỗi khi quá hạn giải quyết, đề nghị bổ sung hồ sơ, tin nhắn thuế, trong năm đã thực hiện 28.936 tin nhắn đến chủ hồ sơ. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao, bình quân 96%/năm, trong đó rất nhiều thủ tục được các cơ quan phấn đấu rút ngắn thời gian giải quyết, trả kết quả trước hạn, đúng hạn cho người dân, qua đó tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC, góp phần xây dựng chính quyền đồng hành, phục vụ, cải thiện môi trường kinh doanh, thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

6.2. Tồn tại, hạn chế:

Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan tại Trung tâm vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần tiếp tục chấn chỉnh như sau:

- Số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn đã được cải thiện đáng kể, tuy nhiên vẫn còn một số cơ quan số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn vẫn còn chiếm tỷ lệ cao, phần lớn do một số cơ quan có liên quan chậm phối hợp xử lý hồ sơ liên thông. Tỷ lệ hồ sơ trả kết quả giải quyết trước hạn và đúng hạn lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân đạt thấp, bình quân 75%/năm. Hồ sơ trễ hạn trong lĩnh vực cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân nguyên nhân do Bộ Tư pháp, Bộ Công an cung cấp thông tin trễ đến nay vẫn còn nhiều.

- 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 cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu của hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn thành phố đều bị giải quyết trễ hạn, chậm có giải pháp khắc phục.

- Vẫn còn một số cơ quan yêu cầu bổ sung hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, vi phạm quy định pháp luật; việc cử công chức dự phòng trực thay cho công chức

chính vẫn còn tùy tiện (*Sở Kế hoạch và Đầu tư*); một số cơ quan chậm tháo tác, kết thúc xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh làm ảnh hưởng đến tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của tỉnh.

- Việc phối hợp xây dựng, cung cấp, thẩm tra lại nội dung chi tiết và quy trình nội bộ các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, để cập nhật lên phần mềm Công dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử tỉnh còn chậm.

- Phần mềm Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh thường xuyên bị lỗi khi nâng cấp, chỉnh sửa, ảnh hưởng đến quá trình xử lý hồ sơ và chậm được khắc phục, xử lý.

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2020 tuy tăng cao nhất từ trước đến nay, gần gấp đôi so với năm 2019 (15.984 hồ sơ) nhưng vẫn còn thấp so với yêu cầu, mong muốn đặt ra. Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến chỉ mới chiếm khoảng 24,4%/ tổng số hồ sơ tiếp nhận của cơ quan, đơn vị.

- Việc triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích tuy được người dân tích cực đón nhận, nhưng kết quả thực hiện vẫn thấp, do còn nhiều tổ chức, cá nhân chưa nắm được thông tin và tâm lý muốn nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tiếp cho an toàn.

II. Đề xuất, kiến nghị

1. Đối với UBND tỉnh

Tiếp tục quan tâm chỉ đạo, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên; kiểm điểm trách nhiệm và có biện pháp chấn chỉnh để nâng cao hiệu quả, chất lượng giải quyết TTHC.

2. Đối với các sở, ban ngành

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình; hạn chế tối đa việc để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần trong việc hoàn thiện, bổ sung hồ sơ.

- Chủ động tăng cường công tác tuyên truyền cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan mình, kết hợp với công tác truyền thông nội bộ cho công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan để tạo hiệu ứng lan tỏa trong triển khai thực hiện.

- Thường xuyên phối hợp với Trung tâm trong việc quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm trong việc chấp hành nội quy, quy chế, văn hóa công sở, trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh để giải quyết theo đúng quy định, không để xảy ra tình trạng trễ hẹn hồ sơ trên hệ thống.

- Cần thường xuyên rà soát TTHC khi có sự thay đổi; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố, phê duyệt để cập nhật lên phần mềm Công dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử tỉnh, đảm

bảo việc tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện theo đúng quy định, có sự giám sát chặt chẽ về tiến độ, trách nhiệm của từng cơ quan, cá nhân tham gia vào việc giải quyết TTHC.

III. Phương hướng, nhiệm vụ năm 2021

1. Duy trì tốt việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; 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.

2. Kịp thời tham mưu, đề xuất lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, khó khăn trong công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; sử dụng dịch vụ bưu chính công ích.

4. Tham mưu trình lãnh đạo UBND tỉnh xem xét lựa chọn phương án phù hợp thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho một số cơ quan có số lượng hồ sơ phát sinh giao dịch thấp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

5. Phối hợp với Công an tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan ngành dọc tại Trung tâm.

6. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT Quảng Ngãi, Ngân hàng Vietcombank Quảng Ngãi đưa vào 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.

7. Tham mưu, đề xuất, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc phối hợp xử lý hồ sơ liên thông lĩnh vực đất đai.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động trong năm 2020 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2021, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kính báo cáo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị theo dõi, phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

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




Nguyễn Văn Huy

PHỤ LỤC 1
TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH
 (Kèm theo Báo cáo số 71/BCHĐT, ngày 28/12/2020 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	122	32	2	88	115	115	0	7	7	0	0	0	0
2	Sở Tài chính	599	11	15	573	571	511	60	28	23	0	5	0	47
3	Sở Giao thông vận tải	17200	1293	4	15903	17077	17069	8	123	123	0	0	12	12
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	1720	0	366	1354	1288	1248	40	432	418	12	2	87	102
5	Sở Khoa học và Công nghệ	186	46	8	132	169	165	4	17	17	0	0	1	11
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	603	9	33	561	548	538	10	55	55	0	0	3	8
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5898	766	635	4497	5637	4069	1568	261	261	0	0	17	2
8	Sở Nội vụ	359	0	24	335	325	273	52	34	33	0	1	2	13
9	Sở Tư pháp	7576	195	338	7043	7247	6680	567	329	240	33	56	0	2
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5657	1278	189	4190	5378	5308	70	279	178	51	50	6	69
11	Sở Công Thương	12190	6479	21	5690	12155	12150	5	35	35	0	0	16	3
12	Sở Xây dựng	1045	5	117	923	958	901	57	87	74	0	13	54	98
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	12634	5709	95	6830	12504	12493	11	130	130	0	0	25	444
14	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	446	148	7	291	431	426	5	15	15	0	0	17	0
15	Sở Y tế	1117	13	69	1035	1032	1015	17	85	84	0	1	81	28
16	Sở Ngoại vụ	18	0	0	18	18	18	0	0	0	0	0	0	7
Tổng cộng		67.370	15.984	1.923	49.463	65.453	62.979	2.474	1.917	1.693	96	128	321	846
II	Hồ sơ lĩnh vực đất đai													
1	Văn phòng ĐKDD - CN thành phố	36959	0	2886	34073	32589	24504	8085	4370	2148	256	1966	521	2046
2	Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố	38	0	0	38	38	0	38	0	0	0	0	0	0
Tổng cộng		36.997	0	2.886	34.111	32.627	24.504	8.123	4.370	2.148	256	1.966	521	2.046


PHỤ LỤC 2
DANH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA TỔ CHỨC CƠ QUAN NHÂN KHI THỰC HIỆN TTHC

(Kèm theo Báo cáo số 71/B.C.HTHC ngày 28/12/2020 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	3500	3423	75	2	0
2	Sở Y tế	752	726	25	1	0
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	291	278	12	1	0
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	937	922	15	0	0
5	Sở Xây dựng	814	755	58	1	0
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	325	319	6	0	0
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2411	2126	284	1	0
8	Sở Thông tin và Truyền thông	105	65	40	0	0
9	Sở Công Thương	298	291	7	0	0
10	Sở Giao thông vận tải	1920	1801	118	0	1*
11	Sở Tài chính	516	513	2	1	0
12	Sở Ngoại vụ	15	15	0	0	0
13	Sở Khoa học và Công nghệ	87	83	4	0	0
14	Sở Nội vụ	137	134	2	1	0
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3587	1709	1857	21	0
16	Sở Giáo dục và Đào tạo	384	280	96	8	0
17	Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố	23	23	0	0	0
18	Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố	26595	23070	3487	38	0
Tổng cộng		42.697	36.533	6088	75	1

Ghi chú: 1* (Đã báo cáo trong tháng 7/2020)