

Số: 42 /BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 22 tháng 3 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Quý I năm 2021 tại 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 tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm trong quý I năm 2021 (số liệu tính từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/3/2021), như sau:

I. Kết quả thực hiện

1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

Trong quý I năm 2021, Trung tâm tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, đặc biệt chú trọng kiểm tra, giám sát quá trình giao dịch TTHC giữa tổ chức, cá nhân và cán bộ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả một cách chặt chẽ; cung cấp thông tin về TTHC nhanh chóng, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu thực hiện TTHC. Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đảm bảo công bằng, khách quan, công khai, minh bạch. Cán bộ công tác tại Trung tâm luôn đoàn kết, có tinh thần trách nhiệm cao trong thực hiện nhiệm vụ được giao, qua đó tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC, góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

Thường xuyên tuyên truyền thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch bệnh Covid-19 theo chỉ đạo của tỉnh và Trung ương, yêu cầu tất cả người dân thực hiện thông điệp “5K” trong phòng chống đại dịch Covid -19.

Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chuyển địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực quản lý ngành nghề kinh doanh có điều kiện và lĩnh vực đăng ký, quản lý con dấu thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh đưa vào thực hiện tại Trung tâm kể từ ngày 04/5/2021 (Quyết định số 280/QĐ-UBND ngày 26/02/2021).

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị xây dựng, hoàn thiện và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của các cơ quan; chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai cập nhật lại các TTHC, quy trình xử lý nội bộ sửa đổi, bổ sung.

Phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi đưa tin và thực hiện 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.

Kịp thời tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh tặng Giấy khen cho 09 cá nhân là công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm đã có thành tích nổi bật.

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

2.1 Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của 16 Sở

a) Kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm của 16 Sở trong quý I là **17.981** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **1.800** hồ sơ; tiếp nhận mới là **16.181** hồ sơ.

- Kết quả: đã giải quyết 16.064 hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 15.895 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99%; trễ hạn: 169 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 1%; đang giải quyết 1.917 hồ sơ.

Trong quý, một số TTHC có tần suất tiếp nhận nhiều chủ yếu tập trung ở các cơ quan, đơn vị: Giao thông vận tải 4.519 hồ sơ; Công Thương 3.569 hồ sơ; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 2.783 hồ sơ; Tư pháp: 2.188; Lao động Thương binh và Xã hội: 1.510 hồ sơ; Kế hoạch và Đầu tư: 1.436 hồ sơ; Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố 12.395 hồ sơ. Bên cạnh đó một số cơ quan có tần suất giao dịch thấp như Sở: Ngoại vụ 01 hồ sơ; Thông tin và Truyền thông 33 hồ sơ; Khoa học và Công nghệ 48 hồ sơ (*chi tiết số liệu hồ sơ tại Phụ lục 1 kèm theo*).

b) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ

Một số Sở thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ 3.159 hồ sơ, trong đó có 797 hồ sơ cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và 2.362 hồ sơ lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

c) Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số lượng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ngày càng tăng; riêng quý I đã tiếp nhận, giải quyết 4.702 hồ sơ nộp trực tuyến (*chiếm tỷ lệ 29%*), tập trung vào các lĩnh vực: thủy sản; thú y; xúc tiến thương mại; việc làm; thành lập và hoạt động của doanh nghiệp; đường bộ (cấp đổi phù hiệu xe),...

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát, chuẩn hóa dữ liệu TTHC, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia; rà soát, lựa chọn TTHC đưa vào thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính

Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua đường Bưu chính là 1.992 hồ sơ, trong đó tiếp nhận qua đường Bưu chính công ích (VN POST) là 541 hồ sơ, tiếp nhận thông qua các hình thức Bưu chính khác là 1.451 hồ sơ.

Phối hợp với Bưu điện tỉnh thực hiện chuyển trả 1.371 hồ sơ đã giải quyết qua đường bưu điện theo yêu cầu của tổ chức, công dân, tập trung vào các lĩnh vực: xúc tiến thương mại, lý lịch tư pháp, cấp đổi giấy phép lái xe, việc làm...

e) Kết quả hồ sơ TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh

Trung tâm đã phối hợp với các sở tiếp nhận, luân chuyển về Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, xử lý, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 254 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 228 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 200 hồ sơ, trễ hạn 28 hồ sơ (*các sở ngành tham mưu trình UBND tỉnh trễ 25 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu xử lý trễ 03 hồ sơ*); đang giải quyết 26 hồ sơ.

2.2 Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của Văn phòng ĐKDD - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên Môi trường

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là **12.395** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **4.370** hồ sơ, tiếp nhận mới là **8.025** hồ sơ.

- Kết quả: đã giải quyết 8.753 hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 6.286 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 72%; số hồ sơ giải quyết trễ hạn: 2.467 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 28%, nguyên nhân trễ hạn là do:

- + UBND xã phường xác nhận chậm: 56 hồ sơ;
- + Văn phòng ĐKDD - Chi nhánh thành phố thực hiện chậm: 484 hồ sơ;
- + Do Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh thực hiện chậm: 226 hồ sơ;
- + Thông báo trả hồ sơ trễ quá thời hạn giải quyết: 206 hồ sơ;
- + Do phải sao lục biến động ranh giới thửa đất: 397 hồ sơ;
- + Do xác minh nguồn gốc đất và nhà ở theo quy định: 396 hồ sơ ;
- + Do công dân thay đổi ranh giới tách thửa: 24 hồ sơ ;
- + Lấy ý kiến việc nhận tặng cho, chuyển nhượng đất nông nghiệp: 237 hồ sơ;
- + Chậm xử lý kết thúc trên phần mềm và quy trình cấp giấy lần đầu chưa kết thúc: 242 hồ sơ;
- + Do công tác phối hợp cập nhật, chỉnh sửa hồ sơ liên thông thuế điện tử bị chậm trễ: 203 hồ sơ.

- Đang giải quyết là 3.642 hồ sơ.

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

Việc đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC được thực hiện thông qua thiết bị Tablet bố trí tại các quầy tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả hoặc thông qua Phiếu đánh giá (*sử dụng Phiếu đánh giá đối với Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư (lĩnh vực đăng ký thành lập doanh nghiệp) do sử dụng phần mềm riêng của Bộ, ngành Trung ương*); hoặc có thể đánh giá mức độ hài lòng qua trang web: motcua.quangngai.gov.vn.

Trong quý 1 đã có 11.345 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá mức độ rất hài lòng và mức độ hài lòng: 11.327 lượt, tỷ lệ đạt 99,8%; mức độ bình thường: 18 lượt, tỷ lệ đạt 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 nhận được nhiều phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân (*phản ánh trực tiếp và phản ánh qua số điện thoại*) liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, nhất là thủ tục thuộc lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân; những trường hợp chậm giải quyết đều được Trung tâm nhắc nhở, đôn đốc xử lý kịp thời. Bên cạnh xử lý bằng văn bản, nhiều phản ánh kiến nghị của người dân được Trung tâm chủ động xử lý nhanh như mời cán bộ thụ lý hồ sơ đến làm việc, giải thích, trao đổi, cung cấp thông tin tiến độ giải quyết hồ sơ; 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 cho người dân.

II. Một số nhiệm vụ trong quý II năm 2021

1. Theo dõi kiểm soát tốt hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn, nhất là lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai các TTHC, nhất là TTHC mới ban hành, sửa đổi bổ sung áp dụng thực hiện tại Trung tâm.

2. Phối hợp với bộ phận có liên quan thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện TTHC của cơ quan, đơn vị.

3. Phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện hiệu quả, chất lượng việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh đưa vào thực hiện tại Trung tâm (*lĩnh vực quản lý ngành nghề kinh doanh có điều kiện và lĩnh vực đăng ký, quản lý con dấu theo Quyết định số 280/QĐ-UBND ngày 26/02/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh*) kể từ ngày 04/5/2021.

4. Tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; phấn đấu đạt tỷ lệ 35% hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trực tuyến/tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết.

Trên đây là báo cáo tình hình hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh quý I và một số nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2021, kính báo cáo các cơ quan, đơn vị theo dõi 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 ĐKĐĐ tỉnh;
- Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố;
- Phòng TNMT thành phố;
- Bru điện tỉnh;
- VNPT Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Trung tâm: GD, PGD, các bộ phận;
- Lưu: HCC.



GIÁM ĐỐC

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 12 /BC-HCC ngày 22/03/2021 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	Trực tuyến	Kỳ trước chuyển qua	Trực 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	33	0	8	25	31	31	0	2	2	0	0	2	0
2	Sở Tài chính	110	16	28	66	83	76	7	27	27	0	0	3	24
3	Sở Giao thông vận tải	4519	296	8	4215	4483	4483	0	36	36	0	0	12	5
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	669	0	431	238	285	266	19	384	384	0	0	106	29
5	Sở Khoa học và Công nghệ	48	9	17	22	29	26	3	19	19	0	0	13	0
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	156	0	55	101	130	124	6	26	26	0	0	4	4
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1510	101	260	1149	1199	1179	20	311	310	0	1	18	0
8	Sở Nội vụ	171	0	36	135	73	56	17	98	86	0	12	2	1
9	Sở Tư pháp	2188	45	328	1815	1762	1695	67	426	292	76	58	0	0
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1436	204	279	953	1120	1109	11	316	209	102	5	7	27
11	Sở Công Thương	3569	2369	35	1165	3565	3565	0	4	4	0	0	19	0
12	Sở Xây dựng	302	1	87	214	207	192	15	95	81	12	2	71	25
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2783	1577	130	1076	2683	2683	0	100	100	0	0	30	59
14	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	152	80	15	57	137	136	1	15	14	0	1	76	2
15	Sở Y tế	334	4	83	247	277	274	3	57	56	0	1	131	8
16	Sở Ngoại vụ	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Tổng cộng		17.981	4.702	1.800	11.479	16.064	15.895	169	1.917	1.647	190	80	494	184
II	Hồ sơ lĩnh vực đất đai													
1	Văn phòng ĐKĐĐ - CN thành phố	12395	0	4370	8025	8753	6286	2467	3642	1868	1438	336	695	1038
2	Phòng Tài nguyên Môi trường thành phố	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng cộng		12.395	0	4.370	8.025	8.753	6.286	2.467	3.642	1.868	1.438	336	695	1.038



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

(Kèm theo Báo cáo số 12/BC-HCC ngày 12/3/2021 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	207	200	7	0	0
2	Sở Y tế	159	156	3	0	0
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	97	95	2	0	0
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	228	220	8	0	0
5	Sở Xây dựng	164	133	31	0	0
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	110	110	0	0	0
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1205	1142	63	0	0
8	Sở Thông tin và Truyền thông	29	29	0	0	0
9	Sở Công Thương	97	95	2	0	0
10	Sở Giao thông vận tải	559	539	20	0	0
11	Sở Tài chính	47	46	1	0	0
12	Sở Ngoại vụ	0	0	0	0	0
13	Sở Khoa học và Công nghệ	37	34	3	0	0
14	Sở Nội vụ	16	16	0	0	0
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	852	629	223	0	0
16	Sở Giáo dục và Đào tạo	32	31	1	0	0
17	Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố	7	7	0	0	0
18	Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố	7499	6565	916	18	0
Tổng cộng		11.345	10.047	1.280	18	0