

Số: /BC-TTPVHCC

Ninh Thuận, ngày tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh năm 2023 và phương hướng nhiệm vụ trọng tâm năm 2024.

Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ theo quy định hiện hành, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm) báo cáo tình hình, kết quả hoạt động năm 2023 và phương hướng nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về công bố thủ tục hành chính:

- Trung tâm đã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành 65 Quyết định công bố danh mục TTHC với tổng số **1.540** TTHC, trong đó có: 1.323 TTHC cấp tỉnh, 141 cấp huyện, 86 TTHC cấp xã. Sửa đổi, bổ sung và thay thế 922 TTHC, bãi bỏ 78 TTHC; ban hành mới 57 TTHC, giữ nguyên 481 TTHC.

- Kịp thời công khai các TTHC đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của tỉnh, các Sở, Ban, ngành, địa phương và được niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp (tỉnh, huyện, xã) tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp truy cập, tìm hiểu và thực hiện TTHC.

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: **1.667** TTHC, trong đó: Số TTHC do Trung ương quy định là **1.667** TTHC; Số TTHC do địa phương quy định: 0 TTHC.

2. Kết quả tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC:

Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã đi vào nề nếp, đã được ứng dụng CNTT và thực hiện đúng theo quy trình TTHC do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố nên chất lượng giải quyết hồ sơ ngày càng nâng lên, đa số hồ sơ đều giải quyết đúng và trước hạn. Theo quy định việc trễ hạn hồ sơ phải được thực hiện xin lỗi, thông báo cam kết thời hạn trả kết quả. Từ đó, đã nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận và giải quyết TTHC, tạo niềm tin đối với doanh nghiệp và cá nhân khi thực hiện TTHC tại địa phương. Kết quả giải quyết cụ thể như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận năm 2023 là: **199.686** hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh là **194.519** hồ sơ đạt **97,41%**.

- Tổng số hồ sơ nộp trực tiếp tại Trung tâm là **4.946** hồ sơ.

Trong đó: Đã giải quyết trước hạn và đúng hạn là **198.845** hồ sơ đạt **99,96%**. Đã giải quyết trễ hạn 79 đều có Thư Xin lỗi thực hiện đúng theo quy định. *(Số liệu cụ thể theo Phụ lục đính kèm).*

3. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính: Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 71. Trong đó: số PAKN đã xử lý đúng hạn: 52; số PAKN đã xử lý quá hạn: 0; số PAKN đang xử lý: 0, từ chối tiếp nhận: 14, chờ bổ sung: 5.

4. Về kiểm soát TTHC

a) Trung tâm đã kịp thời xây dựng, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành kế hoạch và tổ chức triển khai kế hoạch kiểm tra. Ngày 02/3/2023, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Công văn số 729/UBND-PVHCC về kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các Sở, ngành, địa phương *(trong đó xác định nội dung kiểm tra cải cách TTHC là trọng tâm, đồng thời tổ chức kiểm tra việc cung cấp dịch vụ hành chính công; công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh).*

b) Số lần kiểm tra, hình thức và kết quả kiểm tra: Kiểm tra giám sát thực thi công vụ của cán bộ công chức do Sở Nội vụ làm tổ trưởng, thành viên gồm các sở: Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; đã tiến hành giám sát đối với các Sở, ngành, địa phương trong tháng 9/2023 và Tổ kiểm tra hoạt động công vụ và giải quyết thủ tục hành chính về đất đai theo Công điện số 965/CD-TTg ngày 13/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ gồm Sở Nội vụ làm tổ trưởng, thành viên gồm các sở: Thông tin và Truyền thông, Tài nguyên và Môi trường, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong tháng 12/2023.

Tổ chức kiểm tra và theo dõi hàng ngày việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các Sở, ngành và địa phương *(đặc biệt trong lĩnh vực đất đai đối với Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và 7 huyện, thành phố)*. Qua theo dõi, kiểm tra hàng ngày đã kịp thời chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC và có nhiều chuyển biến tích cực, được nâng cao rõ rệt. Đồng thời, trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn phải có Thư xin lỗi và hẹn trả kết quả lại cho người dân và doanh nghiệp theo quy định.

c) Rà soát, làm sạch 1.667 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đã được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh *(điều chỉnh, cập nhật các trường dữ liệu về phí/lệ phí; thời gian thực hiện; hình thức thực hiện; căn cứ pháp lý)*; bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định. Tỷ lệ Công khai minh bạch của tỉnh trên Cổng dịch vụ công quốc gia: 14,3/18 điểm đạt tỷ lệ 79,4%.

Trên cơ sở rà soát, đánh giá TTHC, Trung tâm đã kịp thời tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Báo cáo số 236/BC-UBND ngày 18/9/2023 kiến nghị các Bộ, ngành liên quan đơn giản hóa TTHC nhằm cắt giảm thời gian, chi phí tuân thủ TTHC cho người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC.

5. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử:

Việc đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình TTHC phục vụ cung cấp Dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được Trung tâm thực hiện rà soát, tham mưu cải tiến quy trình, cắt giảm các khâu không cần thiết nhằm rút ngắn thời gian thực hiện quy trình TTHC theo quy định. Tỉnh đã hợp nhất Cổng Dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện của tỉnh thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung duy nhất, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và số hóa hồ sơ.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Về cơ bản Trung tâm đã hoàn thành các nhiệm vụ so với chỉ tiêu Ủy ban nhân dân tỉnh giao; các hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh có nhiều chuyển biến tích cực. Công tác cập nhật công bố, công khai TTHC được quan tâm thực hiện, tiếp tục phát huy hiệu quả, tạo sự chuyển biến tích cực trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo hướng công khai, minh bạch, thuận tiện, đúng hẹn, tạo niềm tin đối với tổ chức và cá nhân khi thực hiện TTHC trên địa bàn tỉnh, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút đầu tư của tỉnh. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc như: Nhận thức của một bộ phận người dân còn hạn chế; trình độ công nghệ thông tin còn thấp; còn thói quen thực hiện các TTHC truyền thống, “ngại” thực hiện trên môi trường điện tử; không có thiết bị kết nối mạng (điện thoại thông minh, máy tính...) hoặc không có mạng Internet, nhất là khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa, khu vực tập trung nhiều đồng bào dân tộc thiểu số, ...

Hiện nay, các Bộ, ngành đều triển khai phần mềm riêng và yêu cầu tỉnh phải thực hiện cập nhật trên hệ thống phần mềm của Bộ, ngành, tuy nhiên hoạt động chưa ổn định, quá trình đồng bộ còn chậm, thường xuyên phát sinh lỗi, gây khó khăn cho quá trình tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Cụ thể:

- Phần mềm của cấp phiếu lý lịch của Bộ Tư pháp đồng bộ về cổng DVC tỉnh còn chậm, nhiều lúc không truy cập được gây khó khăn cho cán bộ, công chức Sở Tư pháp khi tiếp nhận, xử lý hồ sơ, hồ sơ trễ do không thể truy cập vào hệ thống phần mềm; đồng thời, việc đồng bộ chậm ảnh hưởng đến việc xuất Biên lai thu phí trên phần mềm của tỉnh do phần mềm của Bộ không hỗ trợ chức năng này;

- Phần mềm của Bộ Giao thông vận tải đã đồng bộ trạng thái, kết quả giải quyết các TTHC “đăng ký khai thác tuyến”, “cấp giấy phép kinh doanh vận tải”, “cấp, cấp lại phù hiệu xe ô tô kinh doanh vận tải”. Tuy nhiên, số liệu chưa chính

xác, tỉnh vẫn phải thống kê trên hệ thống của Bộ gây mất thời gian cho công tác thống kê, đặc biệt, công tác quản lý hồ sơ của tỉnh.

- Phần mềm của Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Hệ thống đăng ký doanh nghiệp; đăng ký hộ kinh doanh) đã đồng bộ trạng thái, kết quả giải quyết các TTHC. Tuy nhiên, số liệu chưa chính xác, tỉnh vẫn phải thống kê trên hệ thống của Bộ gây mất thời gian cho công tác thống kê, đặc biệt, công tác quản lý hồ sơ của Trung tâm.

Kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo quyết liệt, kịp thời và chủ động theo dõi, đôn đốc, công tác cải cách TTHC đã có một số kết quả tích cực. Trong đó, việc cắt giảm đơn giản hóa quy định, TTHC, rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước, đẩy mạnh số hóa và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, kịp thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp... đã được tập trung thực hiện, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2024

Để thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục tập trung tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện quyết liệt các nhiệm vụ sau:

1. Quán triệt và tiếp tục tổ chức thực hiện nghiêm, đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng, hiệu quả các quy định, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Triển khai thực hiện Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2024 trên địa bàn tỉnh theo đúng quy định;

2. Kịp thời công bố, công khai TTHC để đáp ứng yêu cầu của cá nhân, doanh nghiệp trong việc tìm hiểu, tra cứu TTHC, thực hiện tốt công tác giám sát việc thực hiện TTHC của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, đề xuất, sáng kiến về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính theo đúng quy định;

3. Phối hợp thanh tra, kiểm tra việc thực hiện TTHC; kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục tình trạng để hồ sơ quá hạn; chấm dứt tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết mà không đúng quy định của pháp luật; khắc phục tình trạng cá nhân, tổ chức thiếu thông tin khi tiếp cận dịch vụ công, không được hướng dẫn đầy đủ, kịp thời, phải đi lại nhiều lần để giải quyết một vụ việc và các tồn tại, vướng mắc khác.

4. Tiếp tục tập trung thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực, đảm bảo 100% kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020;

5. Phối hợp thực hiện, chủ động triển khai các nhiệm vụ có liên quan như Đề án 06, Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày ngày 06/10/2022 về đẩy mạnh cải

cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp;

6. Thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ đảm bảo thời gian, chỉ tiêu đề ra tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025.

7. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công; định kỳ hàng tháng công khai kết quả đánh giá Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Từ thực tiễn triển khai công tác kiểm soát TTHC năm 2023, Trung tâm kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các Sở, Ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố:

1. Trên cơ sở nhiệm vụ trọng tâm tại mục III nêu trên, giao các cơ quan, đơn vị xây dựng chương trình, kế hoạch công tác kiểm soát TTHC năm 2024 để tập trung tổ chức triển khai kịp thời, đầy đủ, thực chất và hiệu quả.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh định kỳ hàng tháng công bố và đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử tỉnh báo cáo đánh giá chất lượng của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã về chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Trên đây là báo cáo tình hình và kết quả hoạt động năm 2023 và phương hướng nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Kính trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Các CQCM thuộc UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- VPUB: LĐ; KTTH, VXNV, TCD;
- Lưu: VT, PVHCC.

CT

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Hữu Danh

**TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH**

(Kỳ thống kê: Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023)

TT	Tên đơn vị	Tiếp nhận trong kỳ					Đã xử lý					Đang xử lý		Chờ bổ sung
		Trực tiếp	Trực tuyến	BCCI	Tổng	Tỷ lệ hs trực tuyến	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng	Tỷ lệ đúng hạn	Trong hạn	Quá hạn	
1	Sở Y tế	26	727	8	761	96%	785	2	0	787	100%	26	0	0
2	Sở Văn hóa, Thể thao và DL	12	358	0	370	97%	335	26	0	361	100%	8	0	3
3	Sở Nội vụ	14	144	18	176	82%	87	50	0	137	100%	9	0	6
4	Sở Khoa học và Công nghệ	1	38	4	43	88%	42	2	0	44	100%	1	0	0
5	Sở Công thương	165	28.119	76	28.360	99,15%	14.476	13.877	10	28.363	100%	7	0	0
6	Sở Giao thông vận tải	940	89.766	0	90.706	98,96%	90.319	316	5	90.640	100%	6	0	2
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	8	435	21	464	94%	365	90	1	456	100%	0	0	3
8	Sở Nông nghiệp và PTNT	185	68.583	0	68.768	99,73%	2043	66.247	0	68.290	100%	505	0	0
9	Sở Tài chính	8	31	3	42	74%	32	8	1	41	98%	0	0	0
10	Sở Tư pháp	2.669	2.884	0	5.553	51,94%	4.196	1.365	58	5.619	98,97%	143	9	0
11	Sở Lao động, TBXH	143	286	61	490	58,37%	425	78	1	504	100%	22	0	0
12	Sở Thông tin và TT	0	49	0	49	100%	43	4	0	47	100%	0	0	0
13	Sở Xây dựng	38	804	16	858	93,71%	820	46	0	866	100%	35	0	0
14	Sở Tài nguyên và MT	83	696	2	781	89%	597	162	1	760	100%	20	0	22
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	156	1.599	12	1.767	90,49%	785	736	2	1.523	100%	86	0	170
16	Ủy ban nhân dân tỉnh	498	0	0	498	--	108	378	0	486	100%	12	0	0
	Tổng cộng	4.946	194.519	221	199.686	97,41%	115.458	83.387	79	198.924	99,96%	880	9	206