

Số: /BC-TTPVHCC

Bắc Giang, ngày 17 tháng 6 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công 6 tháng đầu năm 2022 (từ ngày 15/12/2021– 14/6/2022)

I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC

1. Công tác tham mưu, chỉ đạo

Tiếp tục đôn đốc, quán triệt, chỉ đạo thực hiện nghiêm chỉ đạo của Tỉnh uỷ, UBND tỉnh về nâng cao chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ bán bộ, công chức trong phục vụ người dân, doanh nghiệp. Chấn chỉnh thực hiện nội quy, quy định trong tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) và thực hiện văn hóa công sở tại Trung tâm.

Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt nhân sự thay thế, bổ sung cử ra làm việc tại Trung tâm.

Chuẩn bị các điều kiện, trang thiết bị phục vụ triển khai thực hiện 100% số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/6/2022. Chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, tập huấn công chức một cửa về sử dụng chữ ký số, quy trình, thao tác số hóa; đồng thời, phối hợp với Ngân hàng Vietcombank chi nhánh Bắc Giang trang bị hạ tầng và triển khai dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Trung tâm từ ngày 01/6/2022. Tổng hợp, báo cáo về kết quả triển khai thực hiện số hóa, những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện và các kiến nghị, đề xuất giải pháp khắc phục.

Chỉ đạo tổ chức họp kiểm điểm hoạt động Trung tâm định kỳ theo Quy chế; chấm điểm, đánh giá và thông báo kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hàng tháng gửi về các sở, cơ quan

Tham mưu xây dựng và vận hành Cổng Thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công đi vào hoạt động từ tháng 5/2022.

Chủ động phối hợp sở, ngành rà soát các hồ sơ, thủ tục hành chính chậm giải quyết, hồ sơ trả lại, yêu cầu bổ sung, xin rút để lựa chọn kiểm tra xác xuất, từ đó có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh các nội dung liên quan.

Tổ chức làm việc với một số sở, cơ quan có liên quan để trao đổi, giải quyết một số tồn tại, hạn chế, bất cập trong thực hiện số hoá các TTHC và các nội dung hoạt động khác của công chức, viên chức một cửa tại Trung tâm.

Duy trì, kiểm soát tốt các biện pháp phòng chống dịch Covid -19 theo chỉ đạo của Trung ương và của tỉnh.

2. Kết quả giải quyết TTHC

Trong 06 tháng đầu năm, Trung tâm đã tiếp nhận tổng số 164.440 hồ sơ, trong đó: kỳ trước là 3.278 hồ sơ, trong kỳ là 161.162 hồ sơ; đã trả kết quả 161.878 hồ sơ, trong đó hồ sơ giải quyết trước hạn là 143.794 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 88,8%*), đúng hạn là 18.080 (*chiếm 11,2%*), quá hạn là 04 hồ sơ; hồ sơ đang giải quyết là 2.562 (*chiếm 1,6%*), trong đó: chưa đến hạn là 2.562, quá hạn là 0 hồ sơ; hồ sơ yêu cầu bổ sung là 41; hồ sơ trả lại cho tổ chức, cá nhân là 95; hồ sơ liên thông là 18.918; hồ sơ giải quyết dịch vụ công mức độ 3 là 12.114, mức độ 4 là 67.397 hồ sơ (*đạt tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến là 49%*).

Hồ sơ liên thông vào Văn phòng UBND tỉnh là 337, kỳ trước là 37 hồ sơ, trong kỳ là 300 hồ sơ, đã trả kết quả là 315, trước hạn 311, đúng hạn 04 hồ sơ, quá hạn: 0; hồ sơ đang giải quyết là 22; chưa đến hạn là 22, quá hạn 0 hồ sơ.

Tổng số hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI là 69.396 hồ sơ, **đạt 42%**.

(*Có phụ lục chi tiết kèm theo*).

3. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ khác

- Triển khai phỏng vấn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC tại Trung tâm theo Kế hoạch số 218/KH-VP ngày 09/6/2020 của Văn phòng UBND tỉnh. Trong kỳ, đã thực hiện phỏng vấn được gần 200 doanh nghiệp, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC tại Trung tâm, tập trung vào hồ sơ bổ sung, trả lại.

- Tuyên truyền, hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức sử dụng ứng dụng Zalo khi thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng dịch vụ công mức độ 3, 4, đặc biệt hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến cho cá nhân, tổ chức ngay tại Trung tâm. Đồng thời, tuyên truyền danh mục TTHC, quy trình, thời gian thực hiện tiếp nhận, giải quyết tại chỗ tại Trung tâm. Trong 06 tháng đầu năm, đã tương tác với tổng số người sử dụng quan tâm trên ứng dụng Zalo đạt tổng số 132.113 người (*tăng 10.829 người so với kỳ trước*). Số lượt người xem bài viết trong kỳ báo cáo trên ứng dụng Zalo đạt tổng số 490.297 lượt xem. Số lượt người tiếp cận bài viết trên fanpage Facebook trong kỳ tăng 9.023 lượt. Trả lời 60 câu hỏi về thủ tục hành chính của người dân trên fanpage Facebook.

- Tiếp tục phối hợp cùng Tỉnh đoàn thanh niên cộng sản HCM triển khai hoạt động Đội thanh niên tình nguyện hỗ trợ nhân dân tiếp cận, thực hiện Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Trung tâm.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và trả lời ý kiến của cá nhân, tổ chức qua số tổng đài 0204.3531.111 và trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ khi cá nhân, tổ chức đến Trung tâm làm thủ tục hành chính.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Trung tâm đã bám sát chỉ đạo, điều hành của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh, theo dõi, giám sát chặt chẽ công việc, đảm bảo theo nội quy, quy chế hoạt động của Trung tâm; đồng thời, xử lý kịp thời các kiến nghị, phản ánh của người dân và doanh nghiệp; đảm bảo an toàn trong phòng, chống dịch Covid-19 đối với cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp đến làm việc tại Trung tâm.

- Đội ngũ cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành, đơn vị làm việc tại Trung tâm đều có trình độ chuyên môn vững vàng, năng lực công tác, có ý thức và tinh thần trách nhiệm công việc, có kỹ năng tốt, thái độ giao tiếp thân thiện, linh hoạt khi làm việc với công dân và tổ chức. Công chức tích cực, chủ động số hóa hồ sơ, kết quả theo chỉ đạo.

- Các sở, ngành, đơn vị đã tuân thủ nghiêm quy trình giải quyết TTHC; hồ sơ trả lại xin rút đều có văn bản, tài liệu chứng minh. Một số sở, cơ quan thực hiện số hóa nhiều hồ sơ như: Bảo hiểm xã hội, Công an tỉnh, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội.

- Hồ sơ sử dụng dịch vụ BCCI đạt 42%, cao nhất từ trước đến nay và vượt chỉ tiêu quy định (*Biểu 01*); Tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến của thủ tục cung cấp trực tuyến là 50,3% đạt chỉ tiêu được giao (*Biểu 2/DVC*); Bộ phận hỗ trợ TTHC ngày càng phát huy hiệu quả, lượt tư vấn giải quyết TTHC trực tiếp, tư vấn qua hệ thống tổng đài, lượt người quan tâm sử dụng Zalo trong thực hiện TTHC tăng cao.

- Tỷ lệ hồ sơ trả kết quả trước hạn đạt cao (88,8%); Tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên tổng số hồ sơ tiếp nhận đạt cao (49%) (*Biểu 01*); Tỷ lệ hồ sơ trả kết quả BCCI đạt 57,4% vượt tỷ lệ theo Bộ tiêu chí chấm điểm chỉ số Parindex 2021 (*Biểu 3/BCCI*).

2. Tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ hồ sơ phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến không đồng đều giữa các sở, một số sở đạt tỷ lệ trực tuyến thấp so với tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết, chưa đảm bảo chỉ tiêu 40% như: Sở Tài nguyên và Môi trường (1%), Sở Lao động, Thương binh và Xã hội (16%), Bảo hiểm xã hội tỉnh (18%) (*do hồ sơ phát sinh của TTHC cung cấp trực tuyến thấp hoặc không phát sinh*). Các sở không đạt chỉ tiêu 20% BCCI như: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông Vận tải.

- Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến có phát sinh hồ sơ đạt 39,6% (*Biểu 2/DVC*), TTHC thực hiện qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ đạt 24% ; Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận qua BCCI đạt 3,1% (*Biểu 3/BCCI*), đều chưa đáp ứng yêu cầu tại Bộ tiêu chí chấm điểm chỉ số Parindex 2021.

- Hồ sơ bổ sung, trả lại còn ở mức cao, phần lớn các trường hợp trả lại hồ sơ lĩnh vực như: Xây dựng, Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường là do chủ hồ sơ xin rút.

- Còn hồ sơ giải quyết chậm, muộn nhưng không xin lỗi, chậm muộn do xử lý phần mềm khiến quá hạn phần mềm.

- Việc số hóa hồ sơ còn gặp khó khăn do nhân sự một cửa hiện tại của một số sở, cơ quan phát sinh nhiều hồ sơ chưa đủ đáp ứng; yêu cầu thao tác phần mềm nhiều bước thủ công, nhiều trường dữ liệu bắt cập; máy móc chưa đảm bảo thực hiện số hóa các hồ sơ có thành phần khổ giấy, bản vẽ lớn.

- Một số sở, cơ quan chậm triển khai thanh toán nộp hồ sơ thủ tục hành chính không dùng tiền mặt.

- Hệ thống phần mềm một cửa điện tử còn xảy ra một số tồn tại, hạn chế như: dung lượng phần mềm không đủ để tải dữ liệu hồ sơ; lỗi kết nối liên thông giữa Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và Quản lý văn bản; thủ tục hành chính có thu phí chưa được cập nhật chi tiết theo từng trường hợp...

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

1. Theo dõi, đôn đốc các công chức một cửa bám sát thực hiện các nhiệm vụ được giao tại các Kế hoạch của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh về nâng hạng PCI, PAR INDEX, PAPI, SIPAS của tỉnh.

2. Kiểm soát chặt chẽ việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo công khai, minh bạch; đôn đốc khắc phục các tồn tại, hạn chế nêu trên.

3. Tiếp tục phỏng vấn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC tại Trung tâm theo Kế hoạch số 218/KH-VP ngày 09/6/2020 của Văn phòng UBND tỉnh, tập trung vào các trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn, bổ sung, trả lại.

4. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công mức độ 3, 4, bưu chính công ích, nâng cao số lượng hồ sơ nộp trực tuyến và trả kết quả qua bưu chính. Hướng dẫn, tuyên truyền ứng dụng Zalo cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC tại Trung tâm; đồng thời, tiếp nhận và trả lời các nội dung liên quan đến TTHC khi cá nhân tổ chức gửi đến Trung tâm thông qua Zalo.

5. Tiếp tục quản lý và vận hành các hệ thống công nghệ thông tin tại Trung tâm, đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cho công chức.

6. Đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm đạt 100%. Tiếp tục phối hợp với Ngân hàng Vietcombank triển khai và quản lý quét mã QR thanh toán không dùng tiền mặt tại Trung tâm.

7. Theo dõi, đôn đốc các sở, ngành đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến đáp ứng yêu cầu được giao tại Kế hoạch số 1780/KH-BCĐCĐS ngày 25/4/2022 của Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh về hoạt động của Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh năm 2022 trong đó: Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ đạt 85%; Tỷ lệ hồ sơ TTHC xử lý trực tuyến đạt 50%.

8. Quán triệt đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến trong quý III/2022.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị các sở, ngành, đơn vị đẩy mạnh tuyên truyền, chỉ đạo hoàn thành các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến và buru chính công ích theo các văn bản chỉ đạo mới được ban hành; đồng thời, đảm bảo đủ nhân lực để thực hiện số hoá các TTHC tại bộ phận một cửa. Đối với các sở, ngành, đơn vị có hồ sơ bổ sung, trả lại và hồ sơ quá hạn chỉ đạo các bộ phận có liên quan có giải pháp khắc phục ngay.

2. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông:

- Tiếp tục hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn công chức một cửa thực hiện thành thạo số hóa hồ sơ, kết quả TTHC.

- Rà soát và trình UBND tỉnh đề sớm công bố lại danh mục dịch vụ công của các sở, ngành (*cụ thể như danh mục của Sở Kế hoạch và Đầu tư gửi kèm theo Công văn số 2422/SKHĐT-VP ngày 30/9/2021*).

- Khắc phục, xử lý triệt để các tồn tại, hạn chế trên phần mềm Một cửa điện tử theo ý kiến của các sở, cơ quan.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động 06 tháng đầu năm; phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2022 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh (bc);
- Các Sở, cơ quan, đơn vị có TTHC tiếp nhận tại TT;
- Buru điện tỉnh;
- Công chức một cửa làm việc tại Trung tâm;
- Văn phòng UBND tỉnh:
 - + LĐVP, TKCT;
 - + Các Phòng: TH, NC-KSTTHC, HCTC;
- Trung tâm PVHC công tỉnh:
 - + GD, PGD, các CV;
 - + Lưu: VT. Quế.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Duẩn