

Số: 02 /BC-PVHCC

Ninh Bình, ngày 02 tháng 11 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 10 (từ ngày 12/10 đến 30/10/2020)

Thực hiện Quyết định số 1169/QĐ-UBND ngày 22/9/2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình, Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo kết quả, tình hoạt động của Trung tâm trong tháng 10, từ ngày 12/10 đến ngày 30/10/2020 (15 ngày làm việc), như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Kết quả tiếp nhận hồ sơ

Tổng số HS tiếp nhận trong kỳ	Trong đó:						
	Mức độ 2	Mức độ 3			Mức độ 4		
		Tổng số	Trực tiếp	Trực tuyến	Tổng số	Trực tiếp	Trực tuyến
2.811	623	1.008	926	82	1.180	538	642

b. Kết quả giải quyết hồ sơ

Số HS kỳ trước chuyển qua	Số HS mới tiếp nhận trong kỳ	Tình hình giải quyết TTHC							
		Tổng số HS phải giải quyết	Hồ sơ đã giải quyết				Hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn
(1)	(2)	(3)=1+2	(4)=5+6+7	(5)	(6)	(7)	(8)=9+10	(9)	(10)
179	2.811	2.990	2.573	1.614	951	8	417	417	0

2. Kết quả hoạt động của dịch vụ Bưu chính, Ngân hàng

a) Kết quả hoạt động dịch vụ Bưu chính

Tổng số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính: 949 hồ sơ, Trong đó:

- Số lượng hồ sơ luân chuyển từ Trung tâm đến các sở, ngành: 428 hồ sơ.
- Số lượng hồ sơ tiếp nhận yêu cầu trả kết quả tại nhà: 521 hồ sơ.

b) Kết quả hoạt động của dịch vụ Ngân hàng

Tổng số thu trong kỳ: 286.379.000 đồng, trong đó: Số thu phí: 90.538.000 đồng; Số thu lệ phí: 195.766.000 đồng; Thu khác: 75.000 đồng

3. Kết quả công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC các sở, ngành thực hiện tại Trung tâm.

Thực hiện Quyết định số 711/QĐ-UBND ngày 16/9/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Hiện tại 17 sở, ngành thuộc UBND tỉnh và 03 cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn đã đưa ra thực hiện tại Trung tâm **1.370 TTHC**, trong đó:

- 17 sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh đã đưa ra thực hiện tại Trung tâm: **1.345 TTHC**.

- 03 cơ quan Trung ương đưa ra thực hiện tại Trung tâm: 25 TTHC, Trong đó: Công an tỉnh: 13 TTHC; Bảo hiểm xã hội tỉnh: 9 TTHC, Công ty TNHH MTV Điện lực Ninh Bình: 03 TTHC.

Trung tâm đang tập trung phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, rà soát việc cập nhật trên Cổng dịch vụ công của tỉnh danh mục các TTHC thực hiện tại Trung tâm để thống kê chi tiết số lượng TTHC mức độ 3, mức độ 4; TTHC liên thông giải quyết với các cơ quan Trung ương, các sở, ngành, UBND cấp huyện, xã; TTHC phát sinh nhiều hồ sơ. Trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp kiểm soát, cải cách TTHC, đẩy nhanh quá trình thực hiện các TTHC trên môi trường mạng.

4. Về công tác giám sát, đôn đốc; tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị

Trung tâm cử cán bộ thường xuyên thực hiện giám sát tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả, vừa hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC vừa đôn đốc, hỗ trợ cán bộ các sở, ngành trong việc vận hành trang thiết bị, phần mềm giải quyết công việc, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu. Nhìn chung đội ngũ công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm đều chấp hành nghiêm túc quy định thời gian làm việc, trang phục và đeo thẻ để thực hiện nhiệm vụ; nắm vững và thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định; có thái độ đúng mực trong giao tiếp, ứng xử với cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính, không gây khó khăn, phiền hà, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng đúng quy định. 100% các TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm đều được cán bộ, công chức cập nhật, trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, nhiều TTHC đã được triển khai xử lý toàn bộ quy trình trên Cổng dịch vụ công.

Trong tháng 10 (từ ngày 12 đến 30/10) không có phản ánh, kiến nghị, tố cáo của tổ chức, công dân qua các các kênh: Tổng đài Trung tâm, Webside, hộp thư công vụ của Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

5. Về công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức triển khai thực hiện

Trung tâm đã tham mưu trình Chánh Văn phòng UBND tỉnh Quyết định ban hành: Nội quy làm việc; Bộ quy tắc ứng xử cơ bản của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; Quy định tạm thời về việc đánh giá, nhận xét công chức viên chức làm việc tại Trung tâm; Phân công nhiệm vụ cho cán bộ, nhân viên Trung tâm. Thực hiện và hoàn thành các nhiệm vụ tham mưu, tổng hợp giúp Lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo điều hành về một số nội dung thuộc lĩnh vực ứng dụng CNTT, xây dựng Chính quyền điện tử, chuyển đổi số và công tác nâng cao, chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Sau gần 1 tháng kể từ khi khai trương, đi vào hoạt động (15 ngày làm việc chính thức) Trung tâm đã thực hiện tốt trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC; cung cấp thông tin về TTHC nhanh chóng, thuận tiện; tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu thực hiện TTHC; việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đảm bảo tính công bằng, khách quan và công khai, minh bạch. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm luôn thực hiện nghiêm túc nội quy, quy định, đoàn kết, có tinh thần trách nhiệm cao trong thực hiện nhiệm vụ được giao. Qua đó, tạo được sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC. Qua theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổ chức bình chọn, Trung tâm đề nghị biểu dương công chức, viên chức một số sở, ngành có thành tích nổi bật trong tháng 10, cụ thể như sau:

- Về tinh thần, thái độ phục vụ công dân, ý thức chấp hành nội quy, quy định trong thực thi công vụ, đề nghị biểu dương: Công an tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Y tế, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

- Về năng lực trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tham gia đóng góp ý kiến nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm, đề nghị biểu dương: Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Công an tỉnh, Sở Công thương, Sở Giao thông vận tải, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

- Về việc tổ tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, xử lý hồ sơ trên môi trường mạng, cung cấp dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4, đề nghị biểu dương: Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giáo dục và Đào tạo,

2. Tồn tại, hạn chế, khó khăn cần khắc phục

Việc giải quyết TTHC chậm và quá hạn của một số cơ quan đơn vị vẫn còn; một số sở, ngành còn thiếu quyết liệt trong chỉ đạo tổ chức tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường mạng. Công dịch vụ công của tỉnh chưa tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương. Một số tính năng của Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử chưa đáp ứng được yêu cầu; Việc chậm triển khai Biên lai điện tử dẫn đến khó khăn trong việc triển khai thu phí, lệ phí của Ngân hàng. Một số sở, ngành chưa có sự quan tâm đúng mức, tạo điều kiện để công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Trung tâm yên tâm công tác, tập trung hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Việc kiểm tra, rà soát, cập nhật danh mục TTHC, quy trình nội bộ, quy trình điện tử trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và Cổng dịch vụ công dịch vụ công Quốc gia còn nhiều bất cập, số liệu thống kê thiếu chính xác, gây khó khăn cho việc theo dõi, kiểm soát TTHC và đề xuất tham mưu các giải pháp cải cách TTHC.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị các sở, ngành cần quan tâm, động viên, tạo điều kiện thuận lợi cho công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Trung tâm yên tâm công tác, tập trung hoàn thành tốt nhiệm vụ. Ngoài nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, giao cho công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến kiểm soát TTHC và cải cách TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ngành mình để nâng cao vai trò, trách nhiệm và phát huy hiệu quả trong công việc.

2. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương hoàn thành xây dựng nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu (LGSP), kết nối, tích hợp Cổng dịch vụ công của tỉnh với hệ thống phần mềm các Bộ, ngành Trung ương; Chỉ đạo phòng chuyên môn thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ được giao trong quản lý, khai thác, vận hành Cổng dịch vụ công, hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

3. Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh (Phòng Kiểm soát TTHC) chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Viễn thông Ninh Bình và các sở, ngành cung cấp TTHC khẩn trương tổ chức kiểm tra, rà soát, khắc phục triệt để những sai sót trong việc cập nhật trên Cổng dịch vụ công của tỉnh danh mục TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt công bố, đặc biệt là danh mục TTHC cung cấp mức độ 3, mức độ 4 và danh mục các TTHC đưa ra thực hiện tại Trung tâm; kiểm tra, rà soát việc chuẩn hóa, cập nhật quy trình nội bộ giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công.

Trung tâm Phục vụ hành chính công trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND tỉnh;
 - Các sở, ban, ngành của tỉnh;
 - Công an tỉnh, BHXH tỉnh, Điện lực NB;
 - Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
 - Trung tâm PVHCC;
 - Bưu điện tỉnh, VNPT Ninh Bình;
 - Vietcombank Ninh Bình;
 - Các VP, đơn vị thuộc VPUBND tỉnh;
 - Lưu VT, TTPVHCC.
- QP_PVHCC_02BC

GIÁM ĐỐC



Đặng Đức Tân