

Số: 07 /BC-HCC

Quảng Ngãi, ngày 05 tháng 3 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình hoạt động tháng 02 năm 2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi báo cáo tình hình hoạt động trong tháng 02 năm 2019 (tính đến ngày 28/02/2019), như sau:

I. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC

1. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của 16 Sở thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm

- Trong tháng 02/2019, Trung tâm đã đón tiếp gần 4.700 lượt người đến liên hệ giải quyết TTHC; trong đó tiếp nhận 4.687 hồ sơ (*trong đó kỳ trước chuyển qua là 1.392 hồ sơ*); đã giải quyết 2.829 hồ sơ (trung bình mỗi ngày tiếp nhận và trả kết quả gần 200 hồ sơ; hồ sơ trả kết quả giải quyết đúng hạn và trước hạn so với quy định đạt tỷ lệ 96%; số hồ sơ đang giải quyết 1.858 hồ sơ (*có phụ lục số 1 kèm theo*).

- Trung tâm đã phối hợp với Bưu điện thực hiện chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện 478 hồ sơ theo yêu cầu của người dân, tổ chức và tiếp nhận hồ sơ nộp qua đường bưu điện 180 hồ sơ.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ 654 hồ sơ, trong đó cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi 189 hồ sơ (*Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*) và 465 hồ sơ thuộc lĩnh vực xúc tiến thương mại (*Sở Công Thương*).

- Việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến đang được Trung tâm triển khai tích cực, tập trung vào các TTHC có tần suất giao dịch lớn như: đăng ký tàu cá, cấp giấy phép khai thác thủy sản, gia hạn giấy phép khai thác thủy sản, lao động việc làm, xúc tiến thương mại. Tháng 02/2019, đã tiếp nhận 200 hồ sơ nộp trực tuyến (*lĩnh vực thủy sản: 74 hồ sơ; lĩnh vực xúc tiến thương mại: 77 hồ sơ; lĩnh vực lao động việc làm: 07 hồ sơ; cấp đổi phù hiệu xe: 41 hồ sơ; cấp phép sử dụng thẻ APEC: 01 hồ sơ*).

2. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh

Trong tháng 02/2019, Trung tâm đã tiếp nhận, chuyển trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 34 hồ sơ liên thông; đã giải quyết và trả kết quả 17 hồ sơ, phần lớn hồ sơ đều được giải quyết trước hạn trong thời gian 03 ngày làm việc trở lại.

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

Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm luôn chấp hành tốt quy chế hoạt động, nội quy làm việc; có tinh thần trách nhiệm trong công việc, 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 giao dịch được tiếp đón, tư vấn, hướng dẫn tận tình, chu đáo, thân thiện. Vì vậy, hầu hết cá nhân, tổ chức khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả. Trong tháng 02/2019 đã có 937 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó mức độ rất hài lòng: 867 lượt; mức độ hài lòng: 69 lượt; mức độ bình thường: 01 lượt (*chi tiết mức độ đánh giá của từng Sở tại phụ lục số 2 kèm theo*).

II. Hạn chế, tồn tại

1. Quá trình phối hợp chuyển hồ sơ TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh của một số cơ quan chuyên ngành phần lớn đều đảm bảo thời gian tối thiểu 03 ngày làm việc để UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định theo thẩm quyền. Bên cạnh đó vẫn còn tình trạng một số hồ sơ đã quá thời hạn giải quyết hoặc gần đến thời hạn hẹn trả kết quả mới trình UBND tỉnh làm ảnh hưởng đến tiến độ trả kết quả cho tổ chức, doanh nghiệp (*Sở Tài nguyên và Môi trường: 04 hồ sơ; Sở Kế hoạch và Đầu tư: 01 hồ sơ*).

2. Một số cơ quan hoàn thành việc giải quyết hồ sơ đúng hạn nhưng chậm thực hiện thao tác kết thúc trên phần mềm một cửa điện tử, dẫn đến hồ sơ bị xếp vào tình trạng giải quyết trễ hạn, làm ảnh hưởng đến tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của tỉnh.

3. Vẫn còn tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ quá thời hạn cho phép; hồ sơ quá thời hạn xử lý nhưng không thực hiện thông báo xin lỗi chủ hồ sơ, nêu lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả; khi yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, trả hồ sơ không giải quyết vẫn còn trường hợp chưa thực hiện theo đúng biểu mẫu được ban hành kèm theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là báo cáo tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trong tháng 02/2019, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, HCC.



Nguyễn Văn Huy



PHỤ LỤC SỐ 1

BÁO CÁO TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTHC TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

(Kèm theo báo cáo số 57/HCC ngày 05/3/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

TT	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		
1	Sở Thông tin và Truyền thông	4	0	0	4	2	2	0	2	2	0	0	0	0
2	Sở Tài chính	9	0	2	7	2	2	0	7	7	0	0	0	0
3	Sở Giao thông vận tải	945	41	0	904	663	663	0	282	282	0	0	0	0
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	461	0	395	66	35	35	0	426	386	28	12	2	2
5	Sở Khoa học và Công nghệ	8	0	2	6	4	4	0	4	2	0	2	0	0
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	57	0	5	52	51	51	0	6	6	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	462	7	211	244	181	133	48	281	272	0	9	0	2
8	Sở Nội vụ	75	0	29	46	9	9	0	66	63	0	3	0	3
9	Sở Tư pháp	753	0	257	496	407	350	57	346	285	46	15	0	0
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	457	0	169	288	291	283	8	166	131	26	9	0	2
11	Sở Công Thương	522	77	19	426	512	512	0	10	10	0	0	0	0
12	Sở Xây dựng	228	0	174	54	79	21	58	149	115	15	19	6	0
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	540	74	29	437	496	495	1	44	44	0	0	17	0
14	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	29	0	6	23	24	22	2	5	5	0	0	5	1
15	Sở Y tế	132	0	92	40	69	68	1	63	63	0	0	15	0
16	Sở Ngoại vụ	5	1	2	2	4	4	0	1	1	0	0	0	0
	Tổng	4687	200	1392	3095	2829	2654	175	1858	1674	115	69	45	10



PHỤ LỤC SỐ 2
BẢNG ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA TỌ CHỨC SA NHÂN KHÍ THỰC HIỆN TTCH

(Kèm theo Báo cáo số 07/BC-HC ngày 05/3/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

STT	Sở, ban, ngành	Tổng lượt đánh giá	Mức độ đánh giá			
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Sở Tư pháp	154	152	2	0	0
2	Sở Y tế	64	61	3	0	0
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	34	34	0	0	0
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	34	30	4	0	0
5	Sở Xây dựng	50	50	0	0	0
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	14	12	2	0	0
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	288	248	39	1	0
8	Sở Thông tin và Truyền thông	3	2	1	0	0
9	Sở Công Thương	29	27	2	0	0
10	Sở Giao thông vận tải	57	53	4	0	0
11	Sở Tài chính	1	1	0	0	0
12	Sở Ngoại vụ	3	3	0	0	0
13	Sở Khoa học và Công nghệ	5	5	0	0	0
14	Sở Nội vụ	5	5	0	0	0
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	151	141	10	0	0
16	Sở Giáo dục và Đào tạo	45	43	2	0	0
	Tổng cộng	937	867	69	1	0