

Hương Trà, ngày 02 tháng 7 năm 2018.

BÁO CÁO

Đánh giá quá trình triển khai thực hiện mô hình Trung tâm hành chính công và việc giải quyết, phối hợp giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị - Quý II/2018

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Trung tâm Hành chính công thị xã Hương Trà được thành lập theo Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 17/3/2017 của Ủy ban nhân dân thị xã Hương Trà và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 03/4/2017.

II. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG (từ ngày 01/4/2018 đến ngày 30/6/2018).

| STT | Lĩnh vực | Tổng số | Hồ sơ đã giải quyết | | Hồ sơ đang giải quyết | |
|----------------|-------------------------------------|-------------|---------------------|------------|-----------------------|----------|
| | | | Trong hạn | Quá hạn | Trong hạn | Quá hạn |
| 1 | Phòng Kinh tế | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Phòng Tài nguyên - môi trường | 72 | 68 | 4 | 0 | 0 |
| 3 | Phòng Quản lý đô thị | 214 | 173 | 26 | 15 | 0 |
| 4 | Phòng Tư pháp | 71 | 64 | 3 | 4 | 0 |
| 5 | Phòng Nội vụ | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Phòng Lao động, thương binh, xã hội | 117 | 117 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Phòng Tài chính kế hoạch | 94 | 92 | 0 | 2 | 0 |
| 8 | Phòng Y tế | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Phòng Giáo dục đào tạo | 16 | 10 | 4 | 2 | 0 |
| 10 | Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai | 1318 | 714 | 227 | 368 | 9 |
| Tổng số | | 1907 | 1243 | 264 | 391 | 9 |



II. CÔNG TÁC PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT TTHC CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

- Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ, Trung tâm hành chính công số hóa, cập nhật lên hệ thống và chuyển hồ sơ đến các cơ quan, đơn vị trên hệ thống xử lý dịch vụ công của tỉnh để giải quyết. Đối với hồ sơ giấy giải quyết trong ngày (hồ sơ giao dịch bảo đảm, cung cấp thông tin đất đai, chứng thực bản sao từ bản chính...), sau khi nhận được hồ sơ Trung tâm hành chính công chuyển ngay hồ sơ giấy đến các cơ quan, đơn vị để giải quyết. Trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ thì chuyển hồ sơ đã nhận vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày kế tiếp.

- Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm hành chính công thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Trường hợp chưa thể giải quyết theo thời gian quy định thì lãnh đạo phòng chuyên môn có văn bản đề nghị Trung tâm hành chính công gia hạn thêm thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với hồ sơ có xác định nghĩa vụ tài chính:

Hiện tại, tất cả hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công đều được số hóa và cập nhật lên hệ thống xử lý dịch vụ công tập trung, cho nên việc luân chuyển hồ sơ từ Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai đến Chi cục Thuế đều được thực hiện trên môi trường mạng.

III. ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN MÔ HÌNH TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

1. Ưu điểm:

- Mô hình Trung tâm hành chính công đã tạo tính thống nhất trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương, quy định rõ các nội dung công việc thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; quy định rõ trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Các thủ tục hành chính được số hóa và được lưu giữ sử dụng chung và được luân chuyển trực tuyến trên môi trường mạng đến cơ quan thụ lý tiếp theo nên rút ngắn thời gian luân chuyển hồ sơ.

- Chất lượng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hành chính công đảm bảo đáp ứng yêu cầu đề ra (có năng lực, trình độ, kinh nghiệm công tác, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ).

- Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công có thái độ, tác phong lịch sự, tận tình trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

- Việc triển khai vận hành hệ thống xử lý dịch vụ công tập trung đã có tác động sâu sắc đến nhận thức của cán bộ công chức, đặc biệt là người đứng đầu các cơ quan đơn vị. Bước chuyển rõ rệt là quá trình giải quyết hồ sơ, số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn giảm đáng kể so với trước đây. Cụ thể như: phòng Tài

chính kế hoạch, lao động thương binh và xã hội không có hồ sơ trễ hẹn kể từ ngày thụ lý giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa; các cơ quan Tư Pháp, Quản Lý Đô Thị có chuyên biến tích cực trong quá trình giải quyết hồ sơ, số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn giảm đáng kể so với trước đây.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Hồ sơ thuộc lĩnh vực Đất đai được tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công do Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai giải quyết vẫn còn tình trạng trễ hạn, thời gian hướng dẫn điều chỉnh bổ sung nội dung hồ sơ cho công dân, tổ chức chưa đảm bảo theo quy định

- Việc giải quyết hồ sơ và xử lý trên hệ thống xử lý dịch vụ công của tỉnh không không được thực hiện đồng thời như hồ sơ đã giải quyết nhưng chưa xử lý trên hệ thống dẫn đến hệ thống báo quá hạn và hồ sơ đang giải quyết nhưng đã xử lý hoàn thành trên hệ thống.

IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỂ VẬN HÀNH TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CÓ HIỆU QUẢ TRONG THỜI GIAN ĐẾN

1. Đối với công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được điều động về thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm hành chính công

- Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do phòng, ban đơn vị quản lý trực tiếp phân công và thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy định, trả kết quả đúng hạn cho của tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính phải đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

- Chấp hành nghiêm chỉnh các quy chế, quy định của Trung tâm hành chính công và các quy định của pháp luật hiện hành.

- Thường xuyên nghiên cứu, cập nhật những quy định của pháp luật để hướng dẫn tổ chức, cá nhân phù hợp với quy định.

- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân.

2. Đối với Trung tâm hành chính công

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị đến làm việc tại Trung tâm hành chính công trong tiếp nhận, hướng dẫn, giao trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hành chính công.



- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm hành chính công theo quy định.

- Báo cáo Ủy ban nhân dân thị xã theo định kỳ về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm Hành chính công, chủ động báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thị xã để giải quyết những vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện hoặc những nội dung vượt thẩm quyền/.

Nơi nhận:

- UBND thị xã;
- Văn phòng HDND&UBND;
- Các đơn vị có phát sinh TTHC.
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Cao Xuân Thịnh