

Số: 146 /TB-UBND

Bình Thuận, ngày 21 tháng 3 năm 2018

**THÔNG BÁO****Kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại cuộc họp đánh giá kết quả hoạt động, rút kinh nghiệm của Trung tâm Hành chính công sau 02 tháng hoạt động.**

Ngày 15 tháng 3 năm 2018, đồng chí Nguyễn Ngọc Hai, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã chủ trì cuộc họp đánh giá kết quả hoạt động, rút kinh nghiệm của Trung tâm Hành chính công sau 02 tháng hoạt động. Cùng dự họp có các Phó Chủ tịch, Ủy viên Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban Quản lý các Khu công nghiệp; đại diện lãnh đạo: Văn phòng Tỉnh ủy, Cục thuế tỉnh, Bưu điện tỉnh, Trung tâm Hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Sau khi nghe Giám đốc Trung tâm Hành chính công, báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm, Giám đốc Sở Nội vụ báo cáo đề xuất chủ trương thực hiện chế độ hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công, ý kiến tham gia của các thành viên dự họp; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã có ý kiến kết luận như sau:

1. Thực hiện chủ trương và Kết luận của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh đã tập trung chỉ đạo các sở, ngành liên quan khẩn trương triển khai các công việc cần thiết cho sự ra đời của Trung tâm Hành chính công tỉnh. Theo đó, đã kịp thời đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin cho Trung tâm, đảm bảo môi trường làm việc, phục vụ nhân dân hiện đại, thân thiện, công khai, minh bạch.

Sở Nội vụ và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã kịp thời tham mưu ban hành các văn bản làm cơ sở pháp lý cho hoạt động của Trung tâm Hành chính công;

Trong quá trình hoạt động, tập thể lãnh đạo và công chức, viên chức Trung tâm Hành chính công đã có nhiều nỗ lực, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; có tinh thần trách nhiệm cao, có tác phong, thái độ làm việc chuẩn mực, giao tiếp tốt với các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đến liên hệ, giao dịch tại Trung tâm;

Tất cả TTHC và thành phần hồ sơ giải quyết TTHC; quy trình tiếp nhận, giải quyết, thu phí lệ phí và trả kết quả TTHC đều được công khai tại Trung tâm Hành chính công và trên Trang thông tin điện tử dịch vụ công [dichvucong.binhthuan.gov.vn](http://dichvucong.binhthuan.gov.vn), đảm bảo công khai, minh bạch và thuận tiện cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm;

Lãnh đạo các sở, ban, ngành của tỉnh đã quan tâm hỗ trợ, tạo điều kiện để Trung tâm hoạt động thuận lợi. Ban Giám đốc Trung tâm thường xuyên theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ tại các sở, ban, ngành hàng ngày, hàng giờ, cảnh báo đến lãnh đạo các sở, ngành và bộ phận chuyên môn những hồ sơ gần đến hạn để xử lý, bảo đảm tính kịp thời.

Trong 02 tháng đầu, Trung tâm đã tiếp nhận 5.602 hồ sơ, trong đó đã trả kết quả: 4.395 hồ sơ, với tỷ lệ 100% đúng hạn. Kết quả này thể hiện vai trò, trách nhiệm của từng đồng chí lãnh đạo và các bộ phận, công chức, viên chức chuyên môn của các sở, ban, ngành được phát huy, tích cực, chủ động trong việc chỉ đạo, kiểm tra, giải quyết TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công.

Nhìn chung, các tổ chức, cá nhân thể hiện sự hài lòng với cung cách phục vụ tại Trung tâm Hành chính công, từ đón tiếp, cơ sở vật chất, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC. Trong hai tháng, đã có 1.540 lượt đánh giá mức độ hài lòng khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm. Trong đó, có: 1.428 lượt đánh giá rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 92,7%; 107 lượt đánh giá hài lòng, chiếm tỷ lệ 07%; 05 lượt đánh giá không hài lòng, chiếm tỷ lệ 0,3%.

Bên cạnh kết quả đạt được nêu trên, cũng còn có một số tồn tại, hạn chế, như: Một số công chức ở các sở ngành vẫn chưa quen sử dụng phần mềm trong giải quyết TTHC; một số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính nộp và trả kết quả chưa đúng nơi quy định; một số sở, ngành, địa phương chưa quan tâm trả lời kịp thời các thủ tục hành chính có liên quan do cơ quan chủ trì giải quyết lấy ý kiến; việc luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm Hành chính công đến các sở, ban, ngành và ngược lại đôi khi còn chưa kịp thời, còn thất lạc; một số TTHC phải lấy ý kiến các cơ quan Trung ương, thời gian xử lý ở các cơ quan Trung ương chưa đảm bảo dẫn đến việc phải tạm dừng giải quyết; phần mềm Một cửa và các phần mềm phụ trợ vẫn còn phát sinh lỗi và chưa bổ sung đầy đủ các yêu cầu của các sở, ban, ngành và Trung tâm; số lượng giao dịch giải quyết TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp...

**2. Đề Trung tâm Hành chính công phát huy được những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:**

**2.1. Ban Giám đốc Trung tâm Hành chính công:**

- Tiếp tục củng cố, hoàn thiện quy chế làm việc, phân công trách nhiệm, cơ chế phối hợp tổ chức hoạt động giữa Trung tâm Hành chính công với các cơ quan, đơn vị có liên quan nhằm tăng cường trách nhiệm của các công chức chuyên môn tại các sở, ngành; từ đó, từng bước giảm dần việc nhắc nhở, cảnh báo đối với các hồ sơ sắp tới hạn;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các giải pháp phù hợp nhằm khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế trong quá trình vận hành Trung tâm. Từng bước hoàn thiện về mặt quản lý, vận hành của Trung tâm, tạo điều kiện tối đa cho người dân, doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính;

- Tích cực nghiên cứu, đề xuất bổ sung các thủ tục hành chính để tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, trước hết là các thủ tục hành chính cấp tỉnh đã được công bố, nhưng chưa đưa vào.

- Chú trọng và tăng cường hơn nữa công tác hỗ trợ đầu tư của Trung tâm Hành chính công; đẩy mạnh tuyên truyền, cung cấp, giới thiệu, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân đến tìm hiểu môi trường đầu tư và lập thủ tục đầu tư đối với các dự án ngoài ngân sách trên địa bàn tỉnh.

**2.2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành:**

- Quán triệt các quy định về quản lý, vận hành; trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính đến các công chức, viên chức của đơn vị. Theo đó, các công chức viên chức phải sử dụng thành thạo, ứng dụng triệt để

phần mềm Một cửa điện tử (*xử lý song song trên bản giấy và trên phần mềm kịp thời, đầy đủ*); thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy chế đã ban hành; chấm dứt ngay tình trạng thông báo trực tiếp cho các tổ chức, cá nhân kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời trả lời đối với các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công do các cơ quan chủ trì lấy ý kiến; hạn chế sai sót trong xử lý và liên thông trong công tác giải quyết thủ tục hành chính; không để xảy ra chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính và luân chuyển hồ sơ từ đơn vị xử lý hồ sơ đến Trung tâm như trong thời gian qua; thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy chế đã ban hành, nhất là đối với các thủ tục hành chính liên thông thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, chậm nhất khi đã đến ngày cuối của thời gian xử lý tại cơ quan mình thì phải tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, giải quyết theo đúng quy định.

- Hạn chế tối đa việc điều động công chức, viên chức biệt phái về đơn vị để thực hiện các công việc khác trong giờ làm việc, khi cần thiết phải cử công chức thay thế theo đúng quy chế đã ban hành;

- Phối hợp với Trung tâm Hành chính công rà soát các thủ tục hành chính để cập nhật kịp thời vào phần mềm; kiến nghị bổ sung những thủ tục cần thiết và đưa ra những thủ tục hành chính chưa phù hợp để giải quyết tại Trung tâm Hành chính công; đề xuất rút ngắn thời gian giải quyết đối với một số thủ tục hành chính có thời gian giải quyết quá dài sao cho vừa đảm bảo quy định vừa đáp ứng được nhu cầu thực tế của địa phương.

- Thực hiện việc xin lỗi đối với tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn, khi trả hồ sơ... theo đúng hướng dẫn của Sở Nội vụ.

### 2.3. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Khẩn trương khắc phục các lỗi có liên quan đến phần mềm; bổ sung các chức năng mà Trung tâm Hành chính công và các sở, ban, ngành đã kiến nghị; tiếp tục cùng đơn vị thi công phần mềm phân công người thường trực tại Trung tâm để hỗ trợ về kỹ thuật, khắc phục kịp thời sự cố, lỗi phát sinh mới trong quá trình vận hành phần mềm;

- Khẩn trương thực hiện hợp tác, kết nối với Zalo để tra cứu hồ sơ bằng mã QR code qua phần mềm của Zalo và phần mềm Một cửa điện tử cấp sở;

- Tiếp tục hướng dẫn đẩy mạnh tuyên truyền, thông tin về hoạt động của Trung tâm Hành chính công và các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm tăng nhanh số lượng hồ sơ đăng ký giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm thông qua Trang dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

### 2.4. Sở Kế hoạch và Đầu tư:

- Rà soát trình tự, thủ tục đầu tư đối với các dự án đầu tư bằng nguồn vốn không thuộc ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh; trường hợp cần thiết, đề xuất điều chỉnh, bổ sung Quyết định số 07/2017/QĐ-UBND ngày 22 tháng 02 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh cho phù hợp với thực tiễn;

- Đối với các hồ sơ, thủ tục cần lấy ý kiến các sở, ngành, địa phương phải ghi rõ thời gian cần trả lời và ghi rõ là hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công; nếu cơ quan nào khi đến hết hạn mà chưa có ý kiến thì tổng hợp, gửi Sở Nội vụ theo Quy chế đã ban hành;

- Rà soát đối với thủ tục hành chính chuyển nhượng dự án đầu tư, chuyển nhượng cổ phần..., sớm đề xuất bổ sung thành phần hồ sơ xác nhận thực hiện

nghĩa vụ tài chính của cơ quan thuế để công bố cho các tổ chức, cá nhân biết (thực hiện xong trong tháng 3/2018).

#### *2.5. Sở Nội vụ:*

- Căn cứ vào tình hình thực tế tại từng thời điểm, trên cơ sở đề xuất của Trung tâm Hành chính công để quyết định tăng, giảm số công chức, viên chức biệt phái đến làm việc tại Trung tâm cho phù hợp;

- Phối hợp với Trung tâm Hành chính công rà soát các đơn vị có tỷ lệ tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm ít, tùy theo tính chất hồ sơ, lĩnh vực cụ thể; từ đó xem xét lập Quầy Tổng hợp, phân công công chức, viên chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ đối với các sở, ban ngành có tỷ lệ tiếp nhận thủ tục hành chính thấp trên cơ sở đảm bảo tính thống nhất, công khai, minh bạch trong công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

- Theo dõi tình hình thực tế để tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời các quy chế đã ban hành trong việc vận hành Trung tâm Hành chính công;

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Sở Tư pháp và các sở ngành có liên quan nghiên cứu, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chế độ hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công theo quy định.

#### *2.6. Cục thuế tỉnh:*

- Thực hiện công tác hướng dẫn nghiệp vụ để các sở, ban, ngành xử lý các biên lai tự in trùng số, nhảy số do lỗi phần mềm;

- Trả lời kịp thời đối với các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm Hành chính công, do các cơ quan chủ trì lấy ý kiến.

#### *2.7. Bưu điện tỉnh:*

Quan tâm theo dõi công tác luân chuyển hồ sơ đảm bảo đúng thời gian quy định; kiểm tra kỹ hồ sơ trả cho các tổ chức, cá nhân để tránh thất lạc; tăng cường tuyên truyền công tác tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, tiến tới tiếp nhận hồ sơ tại nhà theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

2.8. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra thực hiện nội dung Thông báo này. Kịp thời chỉ đạo hoặc đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc để Trung tâm Hành chính công hoạt động ngày càng hiệu quả.

Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo để các sở, ban, ngành biết, triển khai thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý các KCN tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Trung tâm Hành chính công;
- Bưu điện tỉnh Bình Thuận;
- Các phòng, đơn vị thuộc VP;
- Lưu: VT, TTHCC, Tùng.

**TL. CHỦ TỊCH  
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ VĂN PHÒNG**

**Võ Thành Huy**