Người ký: Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh
Cơ quan: Tỉnh Tây Ninh
Thời gian ký: 17.12.2019 10:54:35 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 469 /BC-UBND	*Tây Ninh, ngày 16 tháng 12 năm 2019*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông năm 2019

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

UBND tỉnh Tây Ninh báo cáo Văn phòng Chính phủ kết quả thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2019 trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

A. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thực hiện quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Chương III của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Ngày 04/4/2019, UBND tỉnh Tây Ninh đã ban hành Quyết định số 800/QĐ-UBND về tổ chức đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh. Đây là một trong những nội dung quan trọng nhằm hướng dẫn đánh giá chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa các cấp, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết TTHC, đồng thời xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.Việc đánh giá giải quyết TTHC được thực hiện như sau:

- Tại cấp tỉnh (Trung tâm Hành chính công): Việc đánh giá giải quyết TTHC được thực hiện trên hệ thống máy tính khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC của công chức tại các Quầy của Trung tâm, đánh giá nội bộ theo Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 4/4/2019 bao gồm 09 Chỉ số như quá trình luân chuyển hồ sơ, chất lượng giải quyết TTHC, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn trên tổng số hồ sơ theo quy định...Trung tâm tự đánh giá ở cấp tỉnh và thực hiện đánh giá ở cấp huyện, còn cấp huyện đánh giá cấp xã.

- Tại cấp huyện và cấp xã: Thực hiện theo Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 4/4/2019, việc đánh giá được thực hiện theo 09 chỉ số (chuyển hồ sơ, chất lượng giải quyết TTHC, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn...). Ngoài ra, còn chấm điểm, xếp hạng đối với các Bộ phận Một cửa cấp huyện trong đánh giá giải quyết TTHC, đồng thời lồng ghép vào việc chấm điểm chỉ số CCHC hàng năm đối với các sở ban ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố Tây Ninh.

B. KẾT QUẢ THỰC HIỆN VIỆC TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ GIẢI QUYẾT TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Về tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Tây Ninh việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục tại cấp tỉnh thực hiện ở các Quầy của Trung tâm Hành chính công, kết hợp với các tiêu chí đánh giá nội bộ theo Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 4/4/2019 mà UBND tỉnh Tây Ninh đã ban hành bao gồm 09 tiêu chí như quá trình luân chuyển hồ sơ, chất lượng giải quyết TTHC, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn trên tổng số hồ sơ theo quy định...

Tại cấp huyện và cấp xã việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện bằng phiếu khảo sát tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Qua kiểm tra công tác CCHC và kiểm soát TTHC năm 2019 cho thấy cơ quan hành chính các cấp đã nghiêm túc triển khai việc thu thập, đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Chương V của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Chương III của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 4/4/2019. Các thông tin phục vụ đánh giá giải quyết TTHC được kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, được công khai trên Cổng, trang thông tin điện tử của tỉnh của từng cơ quan và Cổng Dịch vụ công tỉnh Tây Ninh.

2. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết TTHC

Theo quy định tại Chương V của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Chương III của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 4/4/2019. Việc đánh giá nội bộ về việc giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh được đánh giá thông qua 09 chỉ số đươc quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, bao gồm (Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật; Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định; Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến); Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến); Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa. Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính; Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính; Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền).

Trên cơ sở thống kê số liệu của các cơ quan, đơn vị, Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh thẩm định và tổng hợp đánh giá giải quyết TTHC trên cơ sở các chỉ số theo quy định tại Quyết định số 800/QĐ-UBND và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, cụ thể:

- Cấp tỉnh: 17 sở, ban ngành tỉnh, trong đó 14 sở, ban ngành tỉnh đạt loại "Tốt" và 03 sở ban ngành tỉnh đạt loại "Khá".

- Cấp huyện: 09 huyện, thành phố đạt loại "Khá".

(Kèm theo Phụ lục)

3. Về kết quả đánh giá và xử lý kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC

- Đối với CBCCVC đang tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Tây Ninh trong năm 2019 cơ bản hoàn thành 100% nhiệm vụ theo các tiêu chí đánh giá quy định tại Chương V của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Chương III của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 4/4/2019. Ngoài ra, hiện nay Tây Ninh còn chấm điểm, xếp hạng đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện trong việc đánh giá giải quyết TTHC, đồng thời lồng ghép vào việc chấm điểm chỉ số CCHC hàng năm đối với UBND cấp huyện.

- Về kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC, qua thống kê tính đến nay tại Trung tâm Hành chính công tỉnh đã khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên hệ thống máy tính bảng được tổng số **16.825** lượt với 03 mức "rất hài lòng": **12.059**; "hài lòng" **4.390**, "bình thường" **376**. Cổng Hành chính công của tỉnh và đã tham mưu trả lời trực tuyến cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp **314** lượt và **89** văn bản. Đối với cấp huyện và cấp xã qua khảo sát bằng phiếu về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cho thấy trong năm 2019 tất cả cá nhân, tổ chức được khảo sát đều hài lòng với sự phục vụ của đội ngũ CBCCVC các cấp.

- Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Đồng thời, kết quả đánh giá này được xem là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

II. KHÓ KHĂN, KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Việc đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông là nội dung mới được quy định tại Chương V của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Chương III của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, trong đó quy định nhiều chỉ số rất khó khăn trong quá trình thống kê số liệu báo cáo, tính điểm các chỉ số, nhất là các chỉ số 2,3,4 và 7. Do đó, đề nghị Văn phòng Chính phủ cần tập huấn cho các địa phương trong cả nước để thống nhất thực hiện, xác định chính xác.

2. Việc khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức tại các cấp còn nhiều hạn chế trong việc lấy phiếu khảo sát, mang tính hình thức chưa đi vào thực tế.

3. Đối với Chỉ tiêu số 2, trong thực tế ở địa phương rất khó kiểm soát được số lượng hồ sơ giải quyết TTHC trong một năm có bao nhiêu hồ sơ sớm trước hẹn,

đúng hẹn hoặc trễ hẹn so với thời gian thực tế của địa phương đã công bố trong quy trình nội bộ. Thông thường, ở địa phương thông qua phần mềm chỉ kiểm soát được trong một năm có bao nhiêu hồ sơ sớm trước hẹn, đúng hẹn hoặc trễ hẹn so với quy định của pháp luật. Do đó, kiến nghị Văn phòng Chính phủ nên gộp Chỉ tiêu số 2 vào Chỉ tiêu số 1 để thuận lợi cho việc đánh giá.

4. Đối với việc thực hiện "04 tại chỗ" trong tiêu chí số 5, ở địa phương đang cố gắng thức hiện nhưng còn gặp phải những vướng mắc như cách thức ủy quyền, "con dấu thứ hai",...Do đó, kiến nghị Văn phòng Chính phủ quan tâm, hướng dẫn chi tiết nội dung này cho các địa phương dễ thực hiện.

5. Nhằm giảm bớt thời gian tính toán, đánh giá, UBND tỉnh đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét số hóa 09 Chỉ tiêu đánh giá nêu trên vào Hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để hàng quý, năm theo định kỳ các địa phương chỉ phải nhập thêm một số thông tin đặc thù của địa phương là có thể xuất được báo cáo đánh giá cũng như công khai ngay trên Cổng Dịch vụ công quốc gia mà không phải tự đưa lên như hiện nay.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện việc tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh./.

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- LĐVP; HCC;
- Lưu: VT, VP Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh.

(Tấn) 20

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Ngọc

Phụ lục

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG ĐỐI VỚI BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP TỈNH VÀ BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP HUYỆN TRONG GIẢI QUYẾT TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG NĂM 2019

(Kèm theo Báo cáo số: 469.../BC-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 5	Chỉ số 6	Chỉ số 7	Chỉ số 8	Chỉ số 9	Tổng điểm đánh giá	Xếp hạng
I	**Bộ phận Một cửa Cấp tỉnh (Trung tâm Hành chính công)**											
1	Sở Tư pháp	0.9	0.9	2	2	1	2	2	2	0	12.8	Tốt
2	Sở Xây dựng	1	1	1	1	1	2	2	2	1	12	Tốt
3	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	2	2	1	2	2	2	0	13	Tốt
4	Sở Ngoại vụ	0	0	1	1	1	2	2	2	0	9	Khá
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0.9	0.9	1	1	1	2	2	2	2	12.8	Tốt
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	0.4	0.4	1	1	1	2	2	2	0	9.8	Khá
7	Sở Lao động, TB và XH	1	1	2	2	1	2	2	2	0	13	Tốt
8	Sở Nội vụ	1	1	2	2	1	2	2	2	0	13	Tốt
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0.9	0.9	2	2	1	2	2	2	0	12.8	Tốt
10	Sở Tài chính	1	1	2	2	1	2	2	2	0	13	Tốt
11	Sở Thông tin và Truyền thông	0.9	0.9	2	2	1	2	2	2	0	12.8	Tốt
12	Sở Y tế	1	1	1	1	1	2	2	2	0	11	Khá
13	Sở Công Thương	1	1	1	1	1	2	2	2	2	13	Tốt
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	1	1	1	1	2	2	2	2	13	Tốt
15	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	1	2	2	1	2	2	2	0	13	Tốt
16	Sở Giao thông Vận tải	1	1	1	1	1	2	2	2	2	13	Tốt
17	Ban Quản lý Khu kinh tế	1	1	2	2	1	2	2	2	0	13	Tốt
II	**Bộ phận Một cửa Cấp huyện**											
1	UBND thành phố Tây Ninh	0.8	0.8	1	1	1	2	1	2	0	9.6	Khá
2	UBND huyện Hòa Thành	0.9	0.9	1	1	1	2	1	2	0	9.8	Khá
3	UBND huyện Châu Thành	0.8	0.8	1	1	1	2	1	2	0	9.6	Khá
4	UBND huyện Gò Dầu	1	1	1	1	1	2	1	1	0	9	Khá
5	UBND huyện Trảng Bàng	0.6	0.6	1	1	1	2	1	2	0	9.2	Khá

6	UBND huyện Bến Cầu	1	1	1	1	1	2	1	2	0	10	Khá
7	UBND huyện Tân Biên	1	1	1	1	1	2	1	2	0	10	Khá
8	UBND huyện Tân Châu	0.9	0.9	1	1	1	2	1	2	0	9.8	Khá
9	UBND huyện Dương Minh Châu	0.9	0.9	1	1	1	2	1	2	0	9.8	Khá