BỘ NỘI VỤ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 4061/BC-BNV	
	Hà Nội, ngày 30 tháng 8 năm 2016

VĂN PHÒNG UBND TỈNH TÂY NINH
Số: 3004
ĐẾN Ngày: 08.9.16
Chuyển: ...

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh

Thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (gọi tắt là Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg), các địa phương đã chủ động triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông với nhiều cách làm mới, tạo sự chuyển biến tích cực trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho cá nhân, tổ chức theo hướng công khai, minh bạch, thuận tiện. Một trong số những điểm mới đó là, một số địa phương đã chủ động xây dựng và triển khai thí điểm mô hình Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh. Trên cơ sở kết quả triển khai của các địa phương và yêu cầu thực tiễn, ngày 01 tháng 7 năm 2016, Bộ Nội vụ phối hợp với Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh tổ chức Hội thảo "Xây dựng Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh giai đoạn 2016-2020" tại thành phố Hạ Long. Tham dự Hội thảo có Lãnh đạo Ban Tổ chức Trung ương và đại diện các Bộ: Tư pháp; Kế hoạch đầu tư; Tài chính; Thông tin và Truyền thông; Khoa học và Công nghệ và Văn phòng Chính phủ; đại biểu của 21 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là tỉnh) đang và sẽ triển khai xây dựng Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh và các nhà khoa học, chuyên gia cải cách hành chính. Trên cơ sở ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ban Tổ chức Trung ương và các báo cáo tham luận của các bộ, địa phương và các nhà khoa học tại Hội thảo, Bộ Nội vụ tiếp thu, hoàn thiện báo cáo Phó Thủ tướng Chính phủ về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh hiện nay như sau:

I. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG, BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẬP TRUNG CẤP TỈNH

1. Quá trình hình thành

Trong quá trình tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, một số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trung tâm hành chính tập trung đã tổ chức theo hướng

tập trung các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của từng sở, ban, ngành thành một đầu mối, hình thành mô hình Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, thành phố để thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC nhanh chóng, hợp lý, hiện đại và thân thiện cho cá nhân, tổ chức, rút ngắn thời gian, tăng tính liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

Mô hình Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh lần đầu tiên được khởi xướng và triển khai tại tỉnh Quảng Ninh vào năm 2013, sau đó đã được các địa phương khác nghiên cứu và áp dụng nhân rộng. Tính đến nay đã có 06 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đang triển khai thực hiện, bao gồm: Quảng Ninh; Thái Bình; Bà Rịa - Vũng Tàu; Bình Dương; thành phố Đà Nẵng và Đồng Tháp; một số địa phương đang nghiên cứu xây dựng đề án để triển khai thực hiện.

Để có cơ sở pháp lý cho việc triển khai, nhân rộng mô hình này, tại Khoản 1 Điều 8 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, đã quy định: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) cấp tỉnh đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh được tổ chức tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trung tâm hành chính tập trung.

2. Một số mô hình Trung tâm Hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của các địa phương

a) Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh

Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh được thành lập theo Quyết định số 1648/QĐ-UBND ngày 28/6/2013 của UBND tỉnh Quảng Ninh. Trên cơ sở đề xuất của tỉnh Quảng Ninh, Ngày 28/10/2015, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1831/QĐ-TTg về việc thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh. Theo đó, Thủ tướng Chính phủ giao UBND tỉnh Quảng Ninh quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công và Quy chế phối hợp tổ chức hoạt động giữa Trung tâm Hành chính công với các cơ quan, đơn vị có liên quan. Biên chế công chức và số lượng viên chức của Trung tâm Hành chính công được tính trong tổng số biên chế công chức và số lượng viên chức được giao của UBND tỉnh Quảng Ninh. Thời gian thực hiện thí điểm là 03 năm.

- Vị trí, chức năng:

Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh, có chức năng làm đầu mối tập trung thực hiện việc tiếp nhận,

hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa hành chính.

Trung tâm Hành chính công có tư cách pháp nhân, con dấu và tài khoản riêng tại Kho bạc Nhà nước và ngân hàng. Trụ sở làm việc của Trung tâm Hành chính công tại thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.

Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn của về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Nhiệm vụ:

Trung tâm thực hiện 18 nhiệm vụ, trong đó có các nhiệm vụ như: Đảm bảo mọi điều kiện về cơ sở vật chất, phương tiện, môi trường làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin để các cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; niêm yết công khai, đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí (nếu có); theo dõi, đôn đốc công chức các cơ quan, đơn vị được cử đến Trung tâm để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp với Trung tâm Hành chính công cấp huyện thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức;...

Với vai trò làm đầu mối và là nơi để các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức theo phương thức Công khai - Minh bạch - Văn minh - Hiện đại - Thuận tiện. Trung tâm không trực tiếp giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức thay các cơ quan, đơn vị.

- Tổ chức bộ máy và biên chế:

+ Trung tâm Hành chính công có Giám đốc và 2 Phó Giám đốc; có các phòng chuyên môn, nghiệp vụ: Phòng Kế hoạch - Tổng hợp; Phòng Hành chính - Quản trị; Phòng Kiểm tra - Giám sát; Phòng Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính;

+ Biên chế: Chuyên trách (Giám đốc, Phó Giám đốc và nhân viên làm công tác công nghệ thông tin - quản trị mạng, tổng hợp, kế toán, hành chính, hướng dẫn phục vụ và lái xe); không chuyên trách (Công chức, viên chức của các sở, ban, ngành được biệt phái về Trung tâm để tiếp nhận và xử lý hồ sơ; công chức của Thanh tra tỉnh và Ủy ban kiểm tra tỉnh ủy làm việc tại phòng Giám sát và giải quyết khiếu nại).

- Kết quả hoạt động:

Tỉnh Quảng Ninh là địa phương đầu tiên xây dựng Trung tâm Hành chính công, với mục tiêu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội. Tỉnh đã đầu tư hệ thống trang thiết bị hiện đại cho Trung tâm hành chính công, các hệ thống phần mềm (phần mềm xử lý TTHC; phần mềm lấy số thứ tự; phần mềm trả kết quả; phần mềm thu phí, lệ phí; Kios tra cứu thông tin; Màn hình hiển thị; Hệ thống camera giám sát; Hệ thống thông tin SMS...); phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dùng, có đủ điều kiện để tiếp nhận hồ sơ nhận qua đường bưu điện và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến ở mức độ 3 và 4. Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm Hành chính công được kết nối tất cả các sở, ban, ngành; với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao, đảm bảo các yêu cầu trong quản lý, điều hành hoạt động của Trung tâm hành chính công.

Các TTHC được xử lý trên hệ thống máy tính và phần mềm chuyên nghiệp, giúp quá trình giải quyết TTHC xuyên suốt, nhất quán, đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian, chính xác số hóa các thủ tục, hồ sơ; cho phép tích hợp chữ ký số; thuận lợi cho việc tra cứu thông tin; cung cấp, mở rộng các kênh giao tiếp; các bước tiếp nhận, chuyển giao, xử lý hồ sơ tại các bộ phận nhằm minh bạch hóa công tác giải quyết TTHC, thuận lợi cho cán bộ giải quyết TTHC và tổ chức, cá nhân.

Ngay khi vận hành mô hình, việc rà soát TTHC được đặc biệt quan tâm, hiện nay số TTHC đưa vào Trung tâm Hành chính công tỉnh là 970 TTHC (trong đó 885 TTHC của các sở, ngành thuộc tỉnh và 85 TTHC của các đơn vị ngành dọc), tiếp nhận 102.742 hồ sơ và hồ sơ đúng và trước thời hạn giải quyết đạt 99.3% (kể từ khi thành lập đến nay); thường xuyên rà soát, cắt giảm các TTHC không phù hợp trên tất cả các lĩnh vực. Đến nay, thời gian giải quyết của các TTHC đã giảm được 40% so với thời gian theo quy định của pháp luật,100% các TTHC đưa vào giải quyết tại các Trung tâm Hành chính công được xây dựng quy trình giải quyết đảm bảo rõ trách nhiệm, thẩm quyền, rõ người, rõ việc, rõ thời gian giải quyết và được kịp thời cập nhật, niêm yết, công khai, minh bạch thông qua Cổng thông tin điện tử và Website của địa phương và các Trung tâm Hành chính công.

Tổ chức, công dân đến giao dịch tại Trung tâm được đón tiếp và hướng dẫn chu đáo, lịch sự, môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp; việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động của Trung tâm Hành chính công dựa trên nhiều hình thức khác nhau, như: (1) Khảo sát trực

tuyến kết quả thực hiện nhiệm vụ của các bộ phận, cán bộ, công chức, nhân viên Trung tâm trên địa chỉ website www.hanhchinhcongquangninh.gov.vn. (2) Đánh giá trên cơ sở kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công. (3) Đánh giá bằng hình thức phiếu góp ý và hòm thư góp ý tại Trung tâm Hành chính công; (4) Đánh giá trên hệ thống thiết bị đánh giá được bố trí ngay tại các quầy làm việc...

Sau một thời gian đi vào hoạt động, mô hình Trung tâm Hành chính công đã khẳng định hiệu quả, tăng tính minh bạch, thay đổi phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở tỉnh và các địa phương, tạo sự chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, cá nhân, làm tăng hiệu quả làm việc trong quá trình hoạt động, giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức cho tổ chức, công dân. Trung tâm Hành chính công được cung cấp các trang thiết bị thông minh, hiện đại, với hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ, từ khâu tiếp nhận đến khâu trả kết quả, nên đã kịp thời cung cấp các thông tin và thực hiện giải quyết TTHC nhanh gọn, chính xác. Các hoạt động, quy trình giải quyết hồ sơ được trực tiếp theo dõi là điều kiện thuận lợi để phát huy quyền dân chủ của người dân, tăng cường giám sát, đóng góp ý kiến của người dân, tổ chức đối với quy định trong các TTHC, tinh thần, thái độ và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức. Bước đầu các Trung tâm Hành chính công đã tạo hình ảnh, ấn tượng tốt, gần gũi, thân thiện khi công dân, tổ chức đến thực hiện các thủ tục giao dịch hành chính với các cơ quan nhà nước. Kết quả khảo sát năm 2015 cho thấy, mức độ hài lòng chung của công dân về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công đạt tỷ lệ 98,6%.

b) Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương

Ngày 24/12/2014, UBND tỉnh Bình Dương đã ban hành Quyết định số 4288/QĐ-UBND thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh:

- Vị trí, chức năng:

Trung tâm là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Nội vụ, chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Giám đốc Sở Nội vụ; giúp Giám đốc Sở Nội vụ quản lý, điều phối hoạt động giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành; ứng dụng công nghệ thông tin; quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Khu hành chính một cửa của Tòa nhà Trung tâm hành chính tập trung.

- Nhiệm vụ:

Trung tâm có 15 nhiệm vụ như: Tổ chức bố trí và các khu vực, vị trí làm việc của các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị tại khu hành chính một cửa Tòa nhà trung tâm hành chính tỉnh; công bố, niêm yết công khai, hướng dẫn thủ tục, quy trình giải quyết TTHC và mức thu phí, lệ phí (nếu có); điều phối, theo dõi,

giám sát, đôn đốc các Bộ phận một cửa của các sở, ngành bảo đảm tiến độ và thời gian giải quyết theo quy định; trực tiếp tiếp nhận và kiểm tra tính hợp lệ đối với một số TTHC sau khi thống nhất với một số sở, ban, ngành có liên quan; thu thập, lấy ý kiến của tổ chức và công dân về sự hài lòng trong giải quyết TTHC tại khu một cửa; đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Trung tâm còn được giao quản lý thời gian, lề lối làm việc, thái độ ứng xử và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức (của các sở, ban, ngành) làm việc tại khu vực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- Tổ chức bộ máy và biên chế:

+ Được giao 9 biên chế, hiện nay đang có 4 biên chế làm việc tại Trung tâm (trong đó Phó Trưởng phòng Cải cách hành chính thuộc Sở Nội vụ được bổ nhiệm làm Giám đốc Trung tâm và 3 biên chế sự nghiệp).

+ Toàn bộ nhân sự thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công do các sở, ban, ngành bố trí, giao nhiệm vụ, trả lương và các chế độ chính sách theo quy định.

Về tài chính được ngân sách nhà nước giao hàng năm và nguồn kinh phí không tự chủ do yêu cầu công việc phát sinh hoặc đột xuất.

- Kết quả hoạt động:

Khu vực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông gồm 46 quầy được bố trí cho 20 sở, ngành để thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết 100% TTHC liên quan đến người dân và doanh nghiệp.

Năm 2015, Trung tâm Hành chính công đã tiếp nhận 135.333 hồ sơ; trong đó, 6.590 hồ sơ giải quyết trong ngày, 58.389 hồ sơ trả qua đường bưu điện và 24,7% hồ sơ được hoàn thành trước thời hạn quy định, 114 hồ sơ phải bổ sung, chiếm gần 0.1% tổng số hồ sơ xử lý (không bao gồm các TTHC liên quan đến Công chứng, Đăng ký giao dịch đảm bảo, thú y, bảo vệ thực vật, kiểm lâm); số hồ sơ giải quyết đúng hạn chiếm 95,6%. Trong 6 tháng đầu năm 2016, Trung tâm Hành chính công đã tiếp nhận và giải quyết 56.318 hồ sơ, tỷ lệ đúng hạn là 96,6%; trong đó có 4.321 hồ sơ giải quyết trong ngày, 28.502 hồ sơ trả qua đường bưu điện, 391 hồ sơ giải quyết trên môi trường mạng (mức độ 3, 4). Tỷ lệ hài lòng chung của người dân, tổ chức đối với cán bộ, công chức các sở, ngành tại Trung tâm Hành chính công tỉnh là 86,6% (6.764 lượt đánh giá). Ngoài ra có 20.267 hồ sơ nhận và giải quyết tại địa chỉ doanh nghiệp và tại nhà với tỷ lệ đúng hạn 100%.

c) Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình

Ngày 05/10/2015, UBND tỉnh ban hành Quyết định thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình:

- Vị trí, chức năng:

+ Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình thuộc Văn phòng Uỷ ban nhân dân tỉnh, có chức năng là đầu mối và chịu trách nhiệm trong việc tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ, TTHC của cá nhân, tổ chức theo quy định, chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

+ Trung tâm có con dấu để giao dịch công tác; trụ sở đặt tại tầng 1 Nhà triển lãm Thông tin tỉnh.

- Nhiệm vụ:

Trung tâm thực hiện 13 nhiệm vụ, trong đó có các nhiệm vụ như: Quản lý hoạt động của Trung tâm về cơ sở vật chất, trang thiết bị; công bố, niêm yết công khai, hướng dẫn thủ tục, quy trình giải quyết TTHC và mức thu phí, lệ phí (nếu có); tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu thông tin của cá nhân, tổ chức; theo dõi, đôn đốc công chức các cơ quan, đơn vị được cử đến Trung tâm để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức.

- Tổ chức bộ máy và biên chế:

+ Trung tâm có Giám đốc và 01 Phó Giám đốc; có 03 Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại và Bộ phận Hành chính - Tổng hợp.

+ Biên chế của Trung tâm hiện nay có 7 người (Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh làm Giám đốc, 01 Phó Giám đốc và 05 chuyên viên, nhân viên làm công tác công nghệ thông tin - quản trị mạng, hành chính, văn thư, thủ quỹ); các công chức của các sở, ban, ngành bố trí đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận và xử lý hồ sơ; công chức của Thanh tra tỉnh và Ủy ban kiểm tra tỉnh ủy làm việc tại Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại (38 người).

- Kết quả hoạt động:

Đến nay, 100% TTHC của các sở, ban, ngành thuộc Uỷ ban nhân dân tỉnh (trừ các thủ tục về khiếu nại, tố cáo) đã được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Hành chính công tỉnh. Toàn bộ các TTHC thực hiện tại Trung tâm Hành chính công đều được áp dụng và thực hiện theo Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Một số TTHC đã được thẩm định ngay tại Trung tâm Hành chính công. Các hồ sơ cơ bản đều được giải quyết đúng hạn, trong đó

nhiều hồ sơ đã giải quyết trước hạn, tỷ lệ số hồ sơ giải quyết quá hạn thấp. Cụ thể, Trung tâm Hành chính công tỉnh đã tiếp nhận, giải quyết 34.092 hồ sơ thủ tục hành chính, số hồ sơ trả trước hạn và đúng hạn là 33.935 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,53%; số hồ sơ quá hạn là 157, tỷ lệ là 0.47%. Về sự hài lòng của người dân, tổ chức: Theo kết quả khảo sát, đánh giá tại Trung tâm Hành chính công tỉnh (bằng hình thức phát phiếu và nhấn nút đánh giá công chức), tỷ lệ hài lòng đạt 99,13%.

d) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố Đà Nẵng

UBND thành phố Đà Nẵng đã phê duyệt Đề án tổ chức Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Trung tâm hành chính tập trung thành phố, theo đó khu vực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các sở, ban, ngành của tỉnh được thực hiện tập trung tại tầng 1 của Khu trung tâm hành chính thành phố (gọi là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố).

- Vị trí, chức năng:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố Đà Nẵng là nơi hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ TTHC của 19 cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.

Sở Nội vụ có vai trò tham mưu tổ chức sắp xếp, bố trí, xây dựng cơ chế phối hợp, quy chế, quy trình làm việc và điều hành chung hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố.

- Nhiệm vụ:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố thực hiện nhiệm vụ như: Tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính; khảo sát mức độ hài lòng của công dân, tổ chức; đôn đốc các sở, ban, ngành, đoàn thể của thành phố thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định;...

Từng sở, ban, ngành tự chịu trách nhiệm về việc bố trí công chức tiếp nhận hồ sơ, sau đó chuyển hồ sơ lên các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận lại kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức;

Sở Nội vụ được giao nhiệm vụ hướng dẫn, công khai các thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát các hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố; Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm quản lý tài sản, cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố.

- Tổ chức và biên chế:

Các công chức, viên chức của các sở, ban, ngành được phân công đến thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở 32 quầy giao dịch theo tần suất giao dịch TTHC của từng cơ quan, đơn vị.

UBND thành phố đã thành lập Tổ theo dõi, vận hành và hỗ trợ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm theo dõi, quản lý, vận hành, điều phối chung hoạt động của Bộ phận một cửa tập trung tại Trung tâm Hành chính thành phố. Tổ Theo dõi vận hành hỗ trợ bao gồm:

+ Tổ trưởng do 01 lãnh đạo cấp phòng của Sở Nội vụ kiêm nhiệm;

+ 02 Tổ phó gồm: 01 Lãnh đạo cấp phòng của Văn phòng UBND thành phố kiêm nhiệm, 01 Lãnh đạo của Ban Quản lý tòa nhà kiêm nhiệm;

+ 06 tổ viên là công chức, viên chức thuộc Sở Nội vụ, Văn phòng UBND thành phố, Trung tâm Thông tin Dịch vụ công trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông và Trung tâm Hỗ trợ doanh nghiệp thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư kiêm nhiệm.

- Kết quả hoạt động:

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thành phố Đà Nẵng, bình quân mỗi ngày tiếp nhận khoảng 327 hồ sơ thủ tục hành chính, tư vấn và hướng dẫn 110 lượt, vào thời gian cao điểm, tần suất giao dịch với công dân, tổ chức có thể lên đến 800 lượt/ngày. Tính từ thời điểm 31/5/2015 đến 30/6/2016, đã tiếp nhận tổng số 119.364 hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó có 119.316 hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn, đạt tỷ lệ 99,96%. Ngoài ra, các cơ quan ngành dọc được tổ chức tại địa phương đã tiếp nhận tổng số 985.620 hồ sơ thủ tục hành chính, trong đó số TTHC được giải quyết đúng hạn là 985.590 hồ sơ thủ tục hành chính, chiếm tỷ lệ 99,99%.

đ) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Ngày 31/12/2015 UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu có Quyết định số 3276/QĐ-UBND về việc ban hành Đề án thực hiện mô hình một cửa tập trung cấp tỉnh, theo đó Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tập trung cấp tỉnh do Chủ tịch UBND tỉnh thành lập, đặt tại Văn phòng UBND tỉnh, do Văn phòng UBND tỉnh quản lý trực tiếp về tổ chức và hoạt động.

- Vị trí, chức năng:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh là Bộ phận trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh; là nơi thực hiện việc tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận; luân chuyển hồ sơ; trả kết quả. Đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết hồ sơ đã tiếp nhận. Công khai thủ tục hành chính; kiến nghị

xử lý những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị phát sinh trong quá trình hoạt động. Thực hiện điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được sử dụng con dấu của Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện nhiệm vụ.

- Nhiệm vụ:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu thực hiện các nhiệm vụ chủ yếu như: Tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ; trả kết quả giải quyết hồ sơ; đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết hồ sơ đã tiếp nhận; thực hiện công khai thủ tục hành chính; kiến nghị xử lý những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị phát sinh trong quá trình hoạt động; thực hiện điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; cung cấp các dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp theo lộ trình phù hợp;...

- Tổ chức và biên chế:

+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung gồm tổng số 32 người, trong đó có: Trưởng Bộ phận (do 01 Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm); 01 Phó Trưởng Bộ phận chuyên trách (thuộc biên chế Văn phòng UBND tỉnh) và 02 Phó Trưởng Bộ phận kiêm nhiệm là Trưởng Phòng Cải cách hành chính thuộc Sở Nội vụ và Trưởng Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Sở Tư pháp;

+ Đội ngũ công chức trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả gồm 23 người, do các Sở biệt phái đến để thực hiện nhiệm vụ (tiêu chuẩn là công chức, ngạch chuyên viên).

- Kết quả hoạt động:

Kể từ khi chính thức đi vào hoạt động (05/4/2016), Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung đã đón tiếp trên 20.000 lượt người đến liên hệ; qua đó, đã tiếp nhận và giải quyết 15.000 hồ sơ các loại. Ngoài ra, tính từ thời điểm 31/5/2015 đến 30/6/2016, các sở, ban, ngành cấp tỉnh đã tiếp nhận với tổng số hồ sơ TTHC là 213.896 hồ sơ, trong đó tổng số hồ sơ TTHC được giải quyết trước hạn và đúng hạn là 213.099 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,63%; các cơ quan ngành dọc tổ chức tại tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết với tổng số hồ sơ là 582.417 hồ sơ, trong đó tổng số hồ sơ được giải quyết trước hạn và đúng hạn là 580.902 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,74%. Tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức khi liên hệ giải quyết TTHC đạt tỷ lệ cao.

e) Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Tháp

Ngày 1/8/2016 Uỷ ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp có Quyết định số 112/QĐ-UBND-TL về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Tháp:

- Vị trí, chức năng:

Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Tháp là đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh Đồng Tháp. Trung tâm có chức năng là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC đối với tổ chức và công dân theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp hiện đại hóa nền hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng phần mềm điện tử nhằm tin học hóa tất cả các giao dịch hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính;

Trung tâm có tư cách pháp nhân, con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Nhiệm vụ:

Trung tâm thực hiện 12 nhiệm vụ, bao gồm: Đảm bảo mọi điều kiện về cơ sở vật chất, phương tiện, môi trường làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin để các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức đến Trung tâm để liên hệ, giải quyết TTHC theo yêu cầu; niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ rõ ràng các quy định thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc; phối hợp rà soát, kiểm tra tính hợp lệ hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức; theo dõi, đôn đốc công chức các cơ quan đơn vị đến Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định; vận hành, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức;...

- Tổ chức và biên chế:

Trung tâm gồm có: Lãnh đạo Trung tâm (Giám đốc và 01 Phó Giám đốc); 03 Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ (Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại và Bộ phận Hành chính - Tổng hợp);

UBND tỉnh xác định tổng số 19 biên chế (dự kiến) của Trung tâm, bảo đảm hiệu quả và đáp ứng được nhiệm vụ được giao, không làm tăng tổng biên chế chung của tỉnh.

II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Mặt tích cực đạt được

a) Việc xây dựng và triển khai hoạt động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh thể hiện sự quyết tâm

trong chỉ đạo, điều hành của UBND các tỉnh trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, góp phần phục vụ cá nhân, tổ chức ngày càng tốt hơn; trong khi Trung ương chưa có hướng dẫn chính thức, các tỉnh đã chủ động và có nhiều nỗ lực trong việc xây dựng Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, là bước đi sáng tạo của các tỉnh trong triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh theo quy định;

b) Là một cách làm mới trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, làm thay đổi thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, hướng tới nền hành chính phục vụ;

c) Các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh đã chủ động sắp xếp theo hướng chuyên môn hóa, tách hoạt động chuyên môn với nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, thể hiện tính chuyên nghiệp trong hoạt động;

d) Đảm bảo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp (về chi phí, thời gian và sự hài lòng). Tạo chuyển biến trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư bình đẳng, công khai, minh bạch, hiệu quả;

đ) Tăng cường cơ chế giám sát và tự giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và của đội ngũ cán bộ, công chức; góp phần nâng cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính; nâng cao năng lực, trách nhiệm của công chức chuyên môn về kỹ năng, nhiệm vụ và tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân;

e) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử;

g) Qua thực tiễn triển khai đã dần định hình được rõ mô hình chuẩn của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh.

2. Những vấn đề đặt ra

a) Mô hình, cơ cấu tổ chức, biên chế, chức năng, nhiệm vụ và cơ chế hoạt động của các Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh ở các địa phương còn chưa có sự thống nhất. Mặc dù một số

địa phương đã được triển khai thí điểm, hoặc thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công theo thẩm quyền thì mô hình tổ chức cũng không thống nhất và rõ ràng về loại hình tổ chức, biên chế, cơ chế hoạt động...

b) Một số tỉnh tự thành lập các Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh với loại hình tổ chức khác nhau còn chưa đúng với các quy định hiện hành, cụ thể:

- Đối với tỉnh Bình Dương: Việc UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4288/QĐ-UBND ngày 24/12/2014 về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương quy định Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Nội vụ, có tư cách pháp nhân, được sử dụng con dấu riêng và mở tài khoản tại kho bạc nhà nước, Trung tâm chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Giám đốc Sở Nội vụ là chưa đúng với quy định tại Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 14/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính ở địa phương và Thông tư số 15/2014/TT-BNV ngày 31/10/2014 của Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Phòng Nội vụ thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

- Đối với tỉnh Thái Bình: Quyết định số 1608/QĐ-UBND ngày 17/7/2015 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, quy định Trung tâm Hành chính công tỉnh Thái Bình là bộ phận thuộc Văn phòng Uỷ ban nhân dân tỉnh, có con dấu riêng là chưa đúng với các quy định hiện hành.

c) Một số tỉnh, thành phố triển khai mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo quy định của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, như: Đà Nẵng, Bà Rịa - Vũng Tàu... vẫn có sự khác biệt về tổ chức, biên chế và chưa đúng với quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ: Giao Bộ Nội vụ phối hợp với các bộ, ngành liên quan và các địa phương tiến hành tổng kết, đánh giá kết quả thí điểm triển khai mô hình Trung tâm hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh. Nghiên cứu, đề xuất hoàn thiện quy định pháp luật về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân cấp tỉnh, cấp huyện trong quá trình triển khai thực hiện Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức

chính quyền địa phương, bảo đảm cơ sở pháp lý cần thiết cho việc triển khai nhân rộng mô hình Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh; cấp huyện. Trên cơ sở đó, Bộ Nội vụ đề xuất với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về các giải pháp nhằm tạo điều kiện để mô hình Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh ngày càng hoạt động có hiệu quả, tạo thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch với các cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời, Bộ Nội vụ tiến hành sơ kết, đánh giá tình hình triển khai Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương để kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc và đề xuất với Thủ tướng Chính phủ những giải pháp tháo gỡ.

2. Đối với UBND tỉnh Quảng Ninh: Đề nghị Uỷ ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện nghiêm mô hình Trung tâm Hành chính công theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1831/QĐ-TTg. Trong quá trình thực hiện thí điểm, Bộ Nội vụ sẽ phối hợp với UBND tỉnh Quảng Ninh, các bộ, ngành liên quan theo dõi, đánh giá một cách chặt chẽ, sát thực để đề xuất những vấn đề cần thiết với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các bộ, ngành, liên quan về việc triển khai nhân rộng mô hình Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh trong giai đoạn tới. Bên cạnh đó, đề nghị Uỷ ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh triển khai thực hiện nghiêm túc mô hình Trung tâm Hành chính công cấp huyện tại 14 huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh đã được cấp có thẩm quyền quyết định. Tiến hành tổng kết, đánh giá kết quả, những mặt được, những tồn tại, hạn chế trong tổ chức hoạt động của mô hình Trung tâm Hành chính công cấp huyện để báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

3. Đối với UBND các tỉnh đang triển khai Đề án xây dựng Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh: Đề nghị UBND các tỉnh chỉ đạo thực hiện nghiêm quyết định của cấp có thẩm quyền về việc thành lập Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, bảo đảm hoạt động hiệu quả và có theo dõi, đánh giá, báo cáo Bộ Nội vụ và các bộ, ngành liên quan về những vấn đề phát sinh để kịp thời giải quyết.

4. Đối với UBND các tỉnh có nhu cầu thành lập Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh trong thời gian tới: Trên cơ sở một số mô hình hiện có, xây dựng Đề án cụ thể trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định theo một số nội dung chính như sau:

- Về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn: Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh thực hiện theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

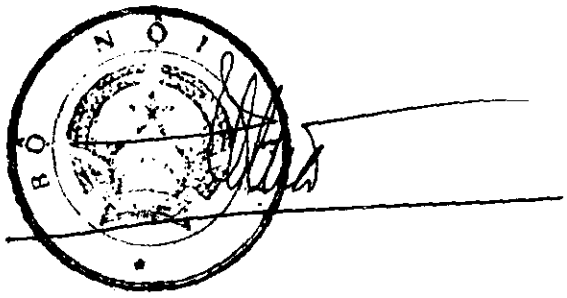
- Về cơ cấu tổ chức, biên chế: Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh phải đảm bảo không làm phát sinh thêm biên chế và tổ chức bộ máy theo quy định của pháp luật, đồng thời thực hiện được mục tiêu giải quyết TTHC nhanh gọn, công khai, minh bạch; việc bố trí, sử dụng biên chế làm việc phải bảo đảm hiệu quả và đáp ứng được nhiệm vụ được giao;

- Về cơ chế hoạt động: Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh bố trí công chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức.

Trên đây là báo cáo của Bộ Nội vụ về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh. Kính trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Phó Thủ tướng Chính phủ Trương Hòa Bình (để b/c);
- Trưởng Ban Tổ chức TW Phạm Minh Chính (để b/c);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Trọng Thừa;
- Các thành viên Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Nguyễn Trọng Thừa