

Số: /TB-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 9 năm 2022

THÔNG BÁO

Kết luận của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại buổi làm việc với Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh

Ngày 09/9/2022, Chánh Văn phòng UBND tỉnh chủ trì buổi làm việc đánh giá kết quả hoạt động 08 tháng đầu năm và nhiệm vụ trọng tâm các tháng cuối năm 2022 của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (*sau đây viết tắt là Trung tâm*). Tham dự buổi làm việc có các Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc.

Sau khi nghe báo cáo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ 08 tháng đầu năm, nhiệm vụ trọng tâm các tháng cuối năm của Trung tâm; ý kiến phát biểu, kiến nghị của công chức, người lao động Trung tâm về các nội dung vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; ý kiến tham gia của các Trưởng phòng, ban, đơn vị trực thuộc; Chánh Văn phòng UBND tỉnh kết luận như sau:

I. Đánh giá chung

1. Kết quả đã đạt được trong thời gian qua

1.1. Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh chia sẻ áp lực, khối lượng công việc và biểu dương, ghi nhận sự nỗ lực của toàn thể công chức, người lao động Trung tâm trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao. Đã tích cực, chủ động đề xuất Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo đối với công tác cải cách hành chính, đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính (TTHC), công tác kiểm soát TTHC, kiểm tra chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp; góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh. Thực hiện tốt việc theo dõi, đôn đốc hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của 20 cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm; mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn duy trì ở mức cao 99%.

1.2. Trung tâm đã tích cực, chủ động trong việc tham mưu, đề xuất giải quyết công việc, trong đó nổi bật là kết quả hồ sơ tiếp nhận trực tuyến mức 3, mức 4 tăng cao, bình quân hàng tháng đạt khoảng 40%, giúp tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC. Chủ động sắp xếp, bố trí làm việc ngoài giờ (*sáng Thứ 7 hàng tuần*) phục vụ việc trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai cho hộ gia đình, cá nhân, mặc dù chế độ chính sách hỗ trợ thêm cho người làm việc tại Bộ phận Một cửa chưa có.

1.3. Trung tâm đã có những sáng kiến, cách làm mới, sáng tạo được Bộ Nội vụ công nhận trong đánh giá chỉ số cải cách hành chính, được xã hội đánh giá cao vì mang lại hiệu quả, lợi ích thiết thực cho tổ chức, công dân, tiết kiệm

thời gian, chi phí, vừa giúp loại bỏ chi phí không chính thức từ việc nhờ đôi tượng làm dịch vụ, góp phần quan trọng trong việc nâng cao thứ bậc cải cách hành chính của tỉnh trong thời gian qua.

2. Về hạn chế, khó khăn

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, hoạt động của Trung tâm vẫn còn một số hạn chế, khó khăn sau:

2.1. Việc theo dõi, kiểm soát công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan, đơn vị trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý, trả kết quả có lúc gặp khó khăn; một số công chức, viên chức có lúc chưa hợp tác, phối hợp tốt với Trung tâm.

2.2. Môi trường làm việc chịu nhiều áp lực, phải đối mặt với nhiều tiếng ồn khác nhau, phải luôn thể hiện tinh thần phục vụ người dân mọi lúc, trong khi chế độ, chính sách hỗ trợ cho người làm việc tại Bộ phận Một cửa không có.

2.3. Hiện nay, rất nhiều chương trình, mục tiêu hướng đến đẩy mạnh cải cách hành chính do Chính phủ giao yêu cầu thực hiện khẩn trương, đồng bộ, liên tục, do vậy khối lượng công việc theo đó phát sinh rất nhiều, đòi hỏi sự tham mưu phải tốt, hiệu quả, kịp thời. Tuy nhiên, nhân lực tại Trung tâm hiện nay còn thiếu, gây khó khăn trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

2.4. Tình trạng dân chủ hóa quá mức của một bộ phận nhỏ người dân gây khó khăn cho Trung tâm trong khâu phục vụ, xử lý công việc, đặc biệt là đối tượng “Dịch vụ” cố tình bôi xấu hình ảnh của Trung tâm lên mạng xã hội, làm ảnh hưởng đến niềm tin của người dân đối với sự phục vụ của Trung tâm, nhất là trong lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân.

2.5. Việc tổ chức kiểm tra đột xuất Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã còn gián đoạn, chưa thường xuyên.

II. Nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian đến

Thống nhất với các nhiệm vụ được nêu tại Báo cáo của Trung tâm, trong đó cần tập trung vào các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Tập trung khắc phục những tồn tại, hạn chế tại Trung tâm trong thời gian qua, nhất là những tồn tại, hạn chế thuộc về nguyên nhân chủ quan. Chủ động xây dựng kế hoạch, giải pháp, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý, khắc phục kịp thời. Thường xuyên theo dõi, giám sát chặt chẽ công chức, viên chức của các cơ quan được cử đến thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trong việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, tinh thần trách nhiệm phục vụ tổ chức, cá nhân đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân theo đúng quy định.

2. Tập trung hoàn thành việc kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND các xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh trước ngày 15/11/2022. Trên cơ sở đó tổng hợp, đánh giá, báo cáo lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh kết quả kiểm tra và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh có

văn bản chỉ đạo, xử lý vi phạm, chấn chỉnh khắc phục những tồn tại, sai sót (nếu có) trong tổ chức và hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa các cấp.

Năm 2023, tiến hành kiểm tra đột xuất một số Bộ phận Một cửa của cấp huyện, cấp xã; thực hiện kiểm tra lại các địa phương đã được kiểm tra trước đó (hậu kiểm) để đánh giá công tác khắc phục sau kiểm tra của các cơ quan, địa phương; kiến nghị, đề xuất xử lý cơ quan, địa phương chậm khắc phục hoặc không khắc phục theo Thông báo kết luận kiểm tra, qua đó tạo niềm tin trong Nhân dân, góp phần chấn chỉnh kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao công tác cải cách TTHC, xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân.

3. Đẩy mạnh thực hiện thanh toán trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia. Khẩn trương tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, cho ý kiến chỉ đạo về những tồn tại, bất cập sau khi nâng cấp, đưa vào sử dụng phần mềm Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh từ phiên bản 1.0 lên phiên bản 2.0, vì liên tục phát sinh nhiều lỗi, bất cập, làm ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động tiếp nhận, xử lý hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; gây gián đoạn đến việc thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC của tỉnh, dẫn đến nguy cơ cao tỉnh sẽ bị mất điểm về cải cách TTHC trong năm 2022.

Trong quá trình nâng cấp phần mềm Một cửa lên phiên bản 2.0, Trung tâm đã tham mưu cho Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo tại nhiều văn bản: Công văn số 5039/UBND-HCC ngày 28/9/2021; Thông báo số 643/TB-UBND ngày 23/12/2021; Công văn số 1549/UBND-TTHC ngày 06/4/2022; Công văn số 1250/VP-TTHC ngày 22/7/2022; Công văn số 3841/UBND-TTHC ngày 03/8/2022; Công văn số 1376/VP-TTHC ngày 12/8/2022. Tuy nhiên, đến nay nhiều tồn tại, bất cập của phần mềm phiên bản 2.0 vẫn chưa được khắc phục, xử lý, vì vậy giao Trung tâm tiếp tục theo dõi, tham mưu chỉ đạo xử lý trong thời gian tới.

4. Khẩn trương hoàn thiện và trình UBND tỉnh ban hành Quyết định thay thế Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018.

5. Tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh đề xuất tham mưu, trình lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm hỗ trợ, bố trí kinh phí đầu tư cho cơ sở vật chất để khắc phục những bất cập, những tồn tại về trang thiết bị, điều kiện làm việc của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Nghiên cứu, khảo sát đánh giá tổng thể Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh; lựa chọn những cơ quan, địa phương thực hiện tốt để giới thiệu, nhân rộng đến các địa phương tham khảo, áp dụng thực hiện.

6. Nghiên cứu, tham mưu thống nhất mẫu lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân trên địa bàn tỉnh nhằm đảm bảo tính đồng bộ, khách quan để áp dụng trên địa bàn tỉnh.

7. Tiếp tục theo dõi, đôn đốc các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện nhiệm vụ báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh theo đúng chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 4321/UBND-TTHC ngày 29/8/2022.

III. Về giải quyết các kiến nghị

1. Về bổ sung biên chế cho Trung tâm:

Theo hướng dẫn của Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị xây dựng Đề án vị trí việc làm theo số lượng biên chế được giao. Vì vậy, yêu cầu Phòng Hành chính - Quản trị xây dựng Đề án vị trí việc làm của Văn phòng UBND tỉnh đưa nội dung kiến nghị bổ sung 04 biên chế công chức cho Văn phòng UBND tỉnh trong năm 2023 vào trong Đề án.

2. Về chế độ, chính sách hỗ trợ cho công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp:

Việc xây dựng cơ chế, chính sách cho Bộ phận Một cửa là cần thiết, góp phần động viên rất lớn tinh thần làm việc của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp. Tuy nhiên, cần nghiên cứu kỹ căn cứ đề xuất, nguồn lực, kinh phí thực hiện và trình xin ý kiến của Chủ tịch UBND tỉnh về nội dung này để Văn phòng UBND tỉnh tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan, địa phương liên quan, làm cơ sở tham mưu thực hiện.

3. Về đề xuất chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm trong môi trường làm việc rất nhiều áp lực:

Đây là nhu cầu chính đáng, phù hợp thể hiện sự quan tâm, động viên, chia sẻ, khích lệ tinh thần, tạo sự gắn kết giữa công chức, viên chức các cơ quan với Trung tâm, với Văn phòng UBND tỉnh. Vì vậy, đề nghị Phòng Hành chính - Quản trị nghiên cứu, phối hợp với Trung tâm để tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh xem xét theo các quy định hiện hành.

Nay, thông báo kết luận của Chánh Văn phòng UBND tỉnh đề Trung tâm, Phòng Hành chính - Quản trị và các phòng, đơn vị liên quan biết, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (báo cáo);
- VPUB: BTV Đảng ủy, CVP, PCVP, CDCS, Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm

