

Số: 113 /BC-UBND

Đắk Lắk, ngày 23 tháng 5 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quý I năm 2017

Thực hiện Công văn số 3493/UBND-TH ngày 11/4/2017 của Văn phòng Chính phủ, về việc báo cáo kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quý I năm 2017, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Triển khai Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 19/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 3332/UBND-TH ngày 19/5/2015 chỉ đạo các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện theo quy định mới của Trung ương nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho người dân, doanh nghiệp.

1. Số lượng các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

a) Đối với các cơ quan cấp tỉnh:

- Đối với các cơ quan thuộc UBND tỉnh: 17/19 cơ quan đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Riêng đối với Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc chưa thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhưng đến nay UBND tỉnh đã chỉ đạo các đơn vị này thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết theo Quyết định số 09/QĐ-TTg;

- Đối với cơ quan trực thuộc UBND tỉnh: 01/01 cơ quan đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (*Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh*);

- Đối với các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh: Hiện tại đã có 07/07 đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gồm: Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thi hành án dân sự tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Ngân hàng Nhà nước và Công an tỉnh.

b) Đối với cấp huyện:

Có 15/15 (100%) UBND huyện, thị xã, thành phố đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng Quyết định số 48/2015/QĐ-UBND tỉnh ngày 16/12/2015 ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk do UBND tỉnh đã ban hành.

Có 15/15 (100%) UBND huyện, thị xã, thành phố thực hiện 209/209 (100%) số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

c) Đối với cấp xã:

Có 184/184 (100%) UBND xã, phường, thị trấn đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng Quyết định số 48/2015/QĐ-UBND tỉnh ngày 16/12/2015 do UBND tỉnh đã ban hành.

Có 184/184 (100%) UBND xã, phường, thị trấn thực hiện 80/80 (100%) số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Tổng số TTHC trên địa bàn tỉnh: 1.368 TTHC, tất cả các TTHC đều được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, trong đó có 44/1079 TTHC được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3, 4, cụ thể:

- Cấp xã: 0/80 TTHC.

- Cấp huyện: 08/209 TTHC.

- Cấp tỉnh: 36/1079 TTHC (không kể các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh).

3. Chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

a) Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Trong Quý I năm 2017, tổng số hồ sơ TTHC đã được tiếp nhận là: 316.724, cụ thể: Cấp tỉnh: 65.197 hồ sơ; cấp huyện: 56.348 hồ sơ; cấp xã: 195.179 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn là: 297.949, cụ thể: Cấp tỉnh: 48.775 hồ sơ; cấp huyện: 54.435 hồ sơ; cấp xã: 194.739 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết trễ hạn là: 3.012, cụ thể: Cấp tỉnh: 840 hồ sơ; cấp huyện: 1.751 hồ sơ; cấp xã: 421 hồ sơ.

b) Đánh giá về quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả, những khó khăn vướng mắc trong triển khai thực hiện

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, các cơ quan, đơn vị đã ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cài đặt phần mềm quản lý, xác lập mối quan hệ phối hợp khoa học, hợp lý trong giải quyết công việc giữa các phòng, ban chuyên môn. Các Sở, ban, ngành; huyện, thị xã, thành phố; xã, phường, thị trấn đã công khai 100% TTHC, niêm yết công khai hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; công khai mức thu phí và lệ phí trên trang thông tin điện tử, bảng niêm yết TTHC và hệ thống trình chiếu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp theo dõi, giám sát được hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Hầu hết cơ quan, đơn vị có hồ sơ được giải quyết sớm và đúng hạn, điển hình như: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Ngoại vụ, Sở Y tế, UBND thành phố Buon Ma Thuột, UBND huyện Krông Bông...

Ngày 28/12/2016, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Chỉ thị số 18/CT-UBND, về việc thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản khi giải quyết quá hạn TTHC trên địa bàn tỉnh; đồng thời, đề nghị các Sở, ban, ngành, UBND

các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện và hướng dẫn báo cáo kết quả thực hiện theo định kỳ.

Trong quá trình triển khai thực hiện, việc áp dụng quy trình tiếp nhận, trả kết quả gặp một số khó khăn, vướng mắc sau:

Thứ nhất: Đối với hai đơn vị chưa thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc tỉnh, với đặc thù là Bộ TT&TC chỉ có TT&TC thuộc lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân. Đây là những TT&TC yêu cầu người xử lý hồ sơ và người nộp hồ sơ phải trực tiếp gặp mặt, trao đổi nên không phù hợp trong quá trình áp dụng theo cơ chế một cửa.

Thứ hai: Đối với TT&TC thuộc lĩnh vực kế hoạch đầu tư, theo quy định của Nghị định 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp thì những TT&TC về đăng ký doanh nghiệp thì đơn vị trực tiếp tiếp nhận hồ sơ là Phòng Đăng ký kinh doanh (*ở cấp tỉnh*) và phòng Tài chính kế hoạch (*ở cấp huyện*). Điều này mâu thuẫn với các nội dung của Quyết định 09/2015/QĐ-TTg quy định.

Thứ ba: Đối với lĩnh vực Tài nguyên môi trường, việc thành lập mới Văn phòng đăng ký đất đai tuy có nhiều kết quả khả quan nhưng hiện nay vẫn còn nhiều chông chéo trong quá trình giải quyết TT&TC giữa phòng Tài nguyên và Môi trường thuộc UBND huyện và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.

Thứ tư: Đối với các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, các đơn vị này thực hiện theo sự chỉ đạo từ ngành dọc nên UBND tỉnh không trực tiếp chỉ đạo, quản lý mà chỉ nắm bắt tình hình thông qua báo cáo định kỳ.

Thứ năm: Đối với các TT&TC có liên quan đến các cơ quan ngành dọc như: Thuế, Công an tỉnh... chưa có quy chế phối hợp giữa các cơ quan với nhau nên thường xuyên xảy ra tình trạng chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm:

Trong quá trình thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh, người đứng đầu các đơn vị, địa phương đã quan tâm, chỉ đạo kịp thời; đa số cán bộ, công chức, viên chức có sự nỗ lực trong thực hiện.

Ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong, lễ lối làm việc và thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức được cải thiện, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Quy trình giải quyết TT&TC cơ bản rõ ràng, quy định rõ trách nhiệm từng cá nhân, tổ chức trong quy trình, từ đó cải thiện chất lượng giải quyết TT&TC, đặc biệt là rút ngắn thời gian giải quyết các TT&TC.

2. Tồn tại hạn chế:

Kết quả giải quyết hồ sơ TT&TC trên một số lĩnh vực cho tổ chức, công dân vẫn còn thấp so với yêu cầu đề ra. Nhiều hồ sơ giải quyết chưa đúng hẹn,

nhất là trên lĩnh vực: Đất đai, xây dựng, nhà ở ... Một số cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết hồ sơ chưa đúng với Đề án đã được UBND tỉnh phê duyệt gây tốn kém, phiền hà cho Nhân dân...

Ý thức trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ, công vụ và thái độ phục vụ nhân dân của một số cán bộ, công chức, viên chức tuy có chuyển biến nhưng vẫn còn chậm. Một bộ phận công chức làm việc tại các Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc có liên quan đến việc giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn thiếu trách nhiệm, chưa quan tâm đầy đủ đến thời hạn đã hẹn trả hồ sơ cho tổ chức, công dân, nên để hồ sơ tồn đọng kéo dài, có trường hợp sách nhiễu, gây phiền hà cho dân. Vẫn còn tình trạng một số công chức làm việc tại các phòng chuyên môn cấp huyện và công chức địa chính cấp xã nhận hồ sơ làm thay cho khách hàng với vai trò trung gian giữa khách hàng và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Một số công chức của bộ phận một cửa chưa thạo việc, hạn chế về năng lực và có trường hợp hạn chế cả về phẩm chất, đạo đức. Có những công chức chuyên môn khi thẩm định giải quyết hồ sơ còn thiếu linh hoạt, máy móc, có biểu hiện quan liêu trong việc xử lý công việc.

Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông vẫn còn thiếu đồng bộ, thủ tục giải quyết một số loại hồ sơ hành chính còn bị cắt khúc theo cấp hành chính, chưa tạo thành quy trình giải quyết thống nhất từ cơ sở đến cấp tỉnh, nên vẫn còn gây phiền phức cho tổ chức, công dân khi thực hiện các giao dịch hành chính. Quan hệ phối hợp trong giải quyết hồ sơ giữa các cấp, các ngành tuy có tiến bộ, nhưng vẫn tồn tại nhiều thiếu sót, ý thức cộng đồng trách nhiệm giữa các bên chưa cao, có trường hợp đùn đẩy trách nhiệm lẫn nhau. Do đó, các dự án thuộc trách nhiệm tham gia phối hợp giải quyết của liên ngành dễ gặp ách tắc, đình trệ và đến nay tình trạng này vẫn chưa có giải pháp tháo gỡ hiệu quả.

Công tác tuyên truyền về cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiến hành chưa mạnh và thiếu chiều sâu, chưa tạo ra những chuyển biến căn bản trong nhận thức về trách nhiệm thực hiện công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức và hiểu biết của nhân dân về cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn đơn giản, chưa đầy đủ, nên chưa huy động tốt sự tham gia giám sát của các tầng lớp nhân dân vào việc thực hiện cơ chế này của các cấp chính quyền.

Sự phối hợp giữa các ngành, các cấp trong thực hiện cơ chế một cửa liên thông chưa chặt chẽ, gây ảnh hưởng đến chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị và kinh phí phục vụ cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa được quan tâm hỗ trợ đầy đủ; công tác bố trí nhân sự cho các bộ phận này chưa được đầu tư thỏa đáng, do vậy kết quả hoạt động còn hạn chế.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một số cơ quan, đơn vị xa khu dân cư hoặc rải rác gây khó khăn cho tổ chức, công dân cầm hồ sơ đi từ cơ quan này tới cơ quan khác; nhiều loại TTHC cần xác nhận của nhiều cơ quan nên kéo dài thời gian nộp hồ sơ và nhận lại kết quả.

3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế:

a) Nguyên nhân khách quan:

Một số quy định hiện hành về TTHC vẫn còn chồng chéo, bất cập; cơ chế một cửa, một cửa liên thông tuy đã được triển khai thực hiện, song vẫn còn có nhiều vấn đề mới phát sinh trong thực tế nhưng chưa có giải pháp đồng bộ để xử lý; nhu cầu giao dịch về hồ sơ hành chính của tổ chức, công dân rất lớn, nhất là trên lĩnh vực đất đai, xây dựng, nhà ở, trong khi đội ngũ cán bộ, công chức được phân công thụ lý, giải quyết còn ít, dẫn đến quá tải...

b) Nguyên nhân chủ quan:

Nhận thức của một số lãnh đạo cấp ủy, chính quyền, thủ trưởng các Sở, ban, ngành và địa phương về chủ trương cải cách TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn thiếu toàn diện, nên chưa thường xuyên quan tâm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình; hoặc bố trí cán bộ, công chức làm công tác giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa chưa đảm bảo đạt tiêu chuẩn về năng lực, phẩm chất.

Sự phối hợp giải quyết hồ sơ hành chính cho dân giữa bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn có liên quan còn thiếu chặt chẽ, chưa bám sát Đề án đã được phê duyệt, chưa đầy đủ trách nhiệm theo thẩm quyền đã được phân công, phân cấp.

Một số cán bộ, công chức thiếu ý thức phấn đấu, rèn luyện về phẩm chất, đạo đức, lối sống và năng lực công tác, chưa hoàn thành trách nhiệm được giao.

4. Bài học kinh nghiệm:

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị quan tâm đến công tác cải cách hành chính (CCHC), thường xuyên nhắc nhở, kiểm tra, giám sát, xử lý sai phạm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị đạt hiệu quả cao.

- Sự phục vụ của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tác động rất lớn đến sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Chính phủ:

Đề nghị tiếp tục quan tâm, đẩy mạnh CCHC, nhất là cải cách TTHC, bảo đảm công khai, minh bạch nhằm tạo điều kiện thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Bổ trí nguồn vốn đầu tư xây dựng trụ sở làm việc cấp xã, đặc biệt là phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Chỉ đạo Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ, Bộ Tư pháp, Bộ kế hoạch và Đầu tư, Bộ Xây dựng và UBND tỉnh, thành phố thống nhất tích hợp phần mềm quản lý chuyên ngành (*lĩnh vực: đất đai, tư pháp,*

đăng ký kinh doanh, đầu tư, cấp phép xây dựng) và phần mềm một cửa điện tử của các tỉnh, thành phố.

2. Đối với Bộ Nội vụ:

Đề nghị sớm tham mưu văn bản cho Chính phủ quy định về Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương để thống nhất thực hiện chung trong toàn quốc.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức chuyên trách CCHC và công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Ban hành quy định về chính sách hỗ trợ hợp lý đối với cán bộ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để khuyến khích cán bộ hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Trên đây là kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông Quý I năm 2017, UBND tỉnh Đắk Lắk báo cáo để Văn phòng Chính phủ tổng hợp, có ý kiến chỉ đạo. /.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Nội vụ (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, TH (Ph 12b).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Hải Ninh