

Số:        /BC-TTPVHCC

Bắc Kạn, ngày        tháng 7 năm 2021

**BÁO CÁO**  
**Kết quả công tác 6 tháng đầu năm;**  
**phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021**

Thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn (sau đây viết tắt là Trung tâm) báo cáo kết quả công tác 6 tháng đầu năm; phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021 như sau:

**I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG**

**1. Cơ cấu tổ chức bộ máy**

Về biên chế, hiện nay Trung tâm có Giám đốc, 01 Phó Giám đốc kiêm nhiệm, 01 công chức đang đảm nhiệm Tổ trưởng Tổ Hành chính - Quản trị kiêm Tổ trưởng Tổ Hướng dẫn - Tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời đảm nhiệm Tổ Tổng hợp và Giám sát giải quyết phản ánh, kiến nghị và 01 viên chức.

Về nhân sự của các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm, gồm có: 11 công chức của các sở (trừ 04 sở: Giáo dục và Đào tạo; Khoa học và Công nghệ; Thông tin và Truyền thông; Văn hóa, Thể thao và Du lịch đang thực hiện thí điểm chuyên giao cho nhân viên Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và 04 cơ quan: Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh không có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm); 06 cán bộ, viên chức của cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh là Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh.

Cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm gồm có 3 Tổ: Tổ Hướng dẫn - Tiếp nhận và trả kết quả, Tổ Hành chính - Quản trị và Tổ Tổng hợp và Giám sát giải quyết phản ánh, kiến nghị.

**2. Kết quả hoạt động**

Trung tâm thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết 1.367<sup>1</sup> thủ tục hành chính của 17 cơ quan, đơn vị gồm 15 sở và 02 cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh là Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh. Tất cả các thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm đều được thực hiện qua hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và phần mềm chuyên ngành.

<sup>1</sup> Số liệu tính đến ngày 14/6/2021.



Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Trung tâm đã công khai đầy đủ bằng phương tiện điện tử danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm. Chủ động hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí theo quy định. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc công chức chủ động tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính công ích và trên phần mềm một cửa điện tử. Có ý kiến đối với các cơ quan giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không bảo đảm về thời gian để công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định.

Thực hiện nghiêm các ý kiến chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về việc tăng cường phòng, chống dịch bệnh COVID-19 trên địa bàn tỉnh, Trung tâm đã đề nghị các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh; các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; các Doanh nghiệp đóng trên địa bàn tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn tăng cường thông tin, tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân khi đến nộp hồ sơ tại Trung tâm phải nghiêm túc thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch bệnh COVID-19. Chỉ đạo công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm túc việc đeo khẩu trang khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân; thường xuyên rửa tay bằng dung dịch sát khuẩn; nhắc nhở các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện nghiêm túc các biện pháp phòng, chống dịch bệnh COVID-19.

Về hoạt động của Trang thông tin điện tử, Ban Biên tập đã phối hợp với đơn vị xây dựng Trang thông tin điện tử cải tiến, chỉnh sửa giao diện, bổ sung các tính năng, tiện ích mới nhằm tạo thuận lợi và đáp ứng nhu cầu khai thác thông tin của tổ chức, cá nhân về các hoạt động Trung tâm, các thông tin về công tác cải cách hành chính, kinh tế - xã hội của tỉnh,... Từ đầu năm đến ngày 14/6/2021, Ban Biên tập đã xuất bản được 141 tin bài các loại đăng tải trên Trang thông tin điện tử Trung tâm. Các thông tin được đăng tải đều đảm bảo tính chính xác, kịp thời, nội dung tuyên truyền đúng với quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và bảo đảm tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh và Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh về triển khai Hệ thống hỗ trợ thanh toán trực tuyến, Trung tâm đã ký hợp đồng với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán trực tuyến triển khai thực hiện trong tháng 5/2021 để có cơ sở thực hiện các bước tiếp theo.

Tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 944/QĐ-UBND ngày 22/6/2021 về việc phê duyệt danh sách nhân sự của các sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định.

Việc quản lý, sử dụng tài sản công được Trung tâm thực hiện tốt; sử dụng các các thiết bị tiêu thụ điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả theo ý kiến chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.



### **3. Kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTTC**

Từ ngày 15/12/2020 đến 14/6/2021, Trung tâm đã tiếp nhận và giải quyết 17.507 hồ sơ (Chi tiết tại Phụ lục 1).

### **4. Kết quả đánh giá nội bộ về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm**

(Chi tiết tại Phụ lục 2).

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Thuận lợi**

Được sự phối hợp của các sở, ban, ngành, Bưu điện tỉnh và các đơn vị có liên quan, trong 6 tháng đầu năm Trung tâm tiếp tục duy trì hoạt động ổn định và hiệu quả. Công chức làm việc tại Trung tâm có tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ; tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự, cởi mở, thân thiện. Việc UBND tỉnh đồng ý cho Bưu điện tỉnh thực hiện thí điểm tiếp nhận thay hồ sơ thủ tục hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo; Khoa học và Công nghệ; Thông tin và Truyền thông; Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã giúp cho cơ quan chuyên môn tăng cường nhân sự về làm việc tại cơ quan. Trong 6 tháng đầu năm, Trung tâm không nhận được phản ánh, kiến nghị nào của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính. Các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh được Trung tâm chỉ đạo triển khai đầy đủ, kịp thời. Các chế độ, chính sách của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được bảo đảm. Trung tâm đã tích cực, chủ động phối hợp với Công an tỉnh đưa được thủ tục hành chính lĩnh vực cấp căn cước công dân vào thực hiện tại Trung tâm từ tháng 3/2021.

### **2. Hạn chế, khó khăn, vướng mắc**

- Việc triển khai, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân đánh giá nội bộ về mức độ hài lòng trên thiết bị điện tử của một số công chức chưa được thực hiện nghiêm túc. Số lượt đánh giá còn thấp so với tỷ lệ tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm.

- Có 01 hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực xây dựng giải quyết quá hạn.

## **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Đối với các sở, ban, ngành**

- Đôn đốc công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị ưu tiên giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm bảo đảm tiến độ. Thực hiện nghiêm việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi để hồ sơ của cơ quan, đơn vị giải quyết quá hạn (nếu có).

- Kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; đề xuất các sáng kiến, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.



- Trao đổi với Trung tâm trước khi tạm thời rút cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

## **2. Bru điện tỉnh**

Thường xuyên đôn đốc nhân viên thực hiện tốt công các hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực được UBND tỉnh đồng ý chuyển giao thực hiện thí điểm bảo đảm kịp thời theo quy định. Duy trì công tác bảo đảm an ninh, vệ sinh trụ sở cơ quan.

## **3. Đối với công chức, viên chức các sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm**

- Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc, Quy chế, Nội quy làm việc, hướng dẫn của Tổ Hành chính - Quản trị trong thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- Kịp thời hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân bảo đảm đúng tiến độ. Chủ động theo dõi, đôn đốc xử lý các hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị trên hệ thống thông tin một cửa điện tử.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp phần tạo điều kiện thuận lợi, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

## **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2021**

1. Tăng cường công tác theo dõi, giám sát, đôn đốc việc giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh xây dựng mục tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm năm 2021 phát trên sóng truyền hình Bắc Kạn.

3. Xây dựng tờ rơi tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm năm 2021.

4. Tổ chức tổng kết công tác Trung tâm năm 2021 theo quy định.

Trên đây là Báo cáo kết quả công tác 6 tháng đầu năm; phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn./.

### **Nơi nhận:**

Gửi bản điện tử:

- UBND tỉnh (b/c);
- LDVP UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành;
- Bru điện tỉnh;
- GD, PGD Trung tâm;
- Phòng HCTC-QTTV;
- Lưu: VT, HCQT.

**GIÁM ĐỐC**

**Vũ Đức Chính**



**BIỂU TỔNG HỢP TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 6 THÁNG ĐẦU NĂM TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**  
(Từ ngày 15/12/2020 đến 14/6/2021)

STT	Tên cơ quan	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
1	Sở Công Thương	3.915	3.839	66	10	3.908	3.875	33	0	7	7	0
2	Sở Giao thông vận tải	1.542	316	1.226	0	1.542	384	1.158	0	0	0	0
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	39	36	3	0	36	0	36	0	3	2	1
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	355	293	54	8	340	242	98	0	15	15	0
5	Sở Khoa học và Công nghệ	4	2	1	1	3	0	3	0	1	1	0
6	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	4.729	4.354	243	132	4.562	3.464	1.098	0	167	167	0
7	Sở Nội vụ	832	4	792	18	235	235	0	0	597	597	0
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	133	45	73	15	110	91	19	0	23	23	0
9	Sở Tài chính	82	60	12	10	77	56	21	0	5	5	0
10	Sở Tài nguyên và Môi trường	148	0	148	0	114	114	0	0	34	34	0

11	Sở Tư pháp	1.250	979	197	0	1.178	790	388	0	72	72	0
12	Sở Thông tin và Truyền thông	89	63	8	18	76	67	9	0	13	13	0
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	43	28	15	0	42	32	10	0	1	1	0
14	Sở Xây dựng	251	149	58	44	207	167	39	1 <sup>2</sup>	44	44	0
15	Sở Y tế	299	218	51	30	262	251	11	0	37	37	0
16	Công an tỉnh	1.168	29	1139	0	1.091	0	1.091	0	77	77	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.628	2.001	627	0	2.627	0	2.627	0	1	1	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>17.507</b>	<b>12.416</b>	<b>4.813</b>	<b>286</b>	<b>16.411</b>	<b>9.770</b>	<b>6.640</b>	<b>1</b>	<b>1.096</b>	<b>1.095</b>	<b>1</b>

<sup>2</sup> Lý do quá hạn: Hồ sơ Điều chỉnh, bổ sung chứng chỉ năng lực hoạt động xây dựng hạng II, III (về lĩnh vực hoạt động và hạng) quá hạn do phòng chuyên môn Sở Xây dựng đã chậm trễ trong quá trình xử lý hồ sơ.

**BIỂU KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRUNG TÂM**

(Từ ngày 01/01/2021 đến 14/6/2021)

STT	Họ và tên	Cơ quan, đơn vị	Số lượt đánh giá				Ghi chú
			Tốt	Khá	Trung bình	Kém	
1	Lương Thị Quyên	Sở Công Thương	42	0	0	0	
2	Lê Đình Hùng	Sở Giao thông vận tải	11	0	0	0	
3	Nguyễn Thị Hương	Sở Kế hoạch và Đầu tư	78	0	1	0	
4	Ngô Thị Thủy	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3	0	0	0	
5	Ma Thị Kim Oanh	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	4	0	0	0	
6	Lành Thị Minh	Sở Nội vụ	296	0	1	0	
7	Nguyễn Thành Mai	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	19	0	0	0	
8	Nguyễn Thế Anh	Sở Tài chính	0	0	0	0	
9	Nguyễn Thị Tâm	Sở Tài nguyên và Môi trường	12	0	0	0	
10	Nguyễn Anh Cương	Sở Tư pháp	1.072	4	0	0	
11	Lăng Thị Mai	Sở Tư pháp	2	0	0	0	
13	Nguyễn Thị Minh Phương	Sở Xây dựng	92	0	0	0	
14	Nông Thị Thơ	Sở Xây dựng	18	0	0	0	
15	Bàn Thị Thắm	Sở Xây dựng	2	0	0	0	



16	Vũ Đình Chính	Sở Xây dựng	3	0	0	0	
17	Phạm Thu Trang	Sở Y tế	1	0	0	0	
18	Triệu Thị Thu Minh	Bảo hiểm xã hội tỉnh	81	0	0	0	