

Số: 158/BC-VP

Quảng Ngãi, ngày 30 tháng 01 năm 2018

BÁO CÁO

Về kết quả học tập kinh nghiệm triển khai vận hành Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi tại tỉnh Đồng Nai và tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

TRUNG TÂM CÔNG BÁO & TIN HỌC Q. NGÃI	
CV	Số:.....225.....
ĐẾN	Ngày 31.01.18
	Chuyên:.....

Được sự đồng ý của đồng chí Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức học tập kinh nghiệm triển khai vận hành Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi tại tỉnh Đồng Nai và tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, trong thời gian từ ngày 15/01 đến ngày 18/01/2018. Qua tổ chức học tập, Văn phòng UBND tỉnh kính báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả tìm hiểu, nghiên cứu và đề xuất, kiến nghị một số nội dung như sau:

I. Về kết quả học tập kinh nghiệm

1. Về mô hình, cách thức triển khai:

a) Tỉnh Đồng Nai:

Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai được thành lập ngày 17/4/2017, là đơn vị hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh Đồng Nai, sau 02 tháng vận hành thử nghiệm, chính thức khai trương hoạt động vào ngày 06/7/2017. Địa điểm đặt tại tầng 06 cao ốc Sonadezi (phường An Bình, thành phố Biên Hòa), hiện chưa có trụ sở độc lập.

Trước khi thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh, tỉnh Đồng Nai đã thực hiện thí điểm mô hình một cửa liên thông hiện đại từ năm 2003 và liên tục cải tiến, hoàn thiện mô hình này. Đến năm 2013, tỉnh Đồng Nai đã hoàn thành việc triển khai cơ chế một cửa tại 20/20 sở, ngành; 11/11 UBND huyện, thành phố và 171/171 UBND xã với cơ sở vật chất hiện đại, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong hoạt động với các tiện ích phục vụ tối đa cho người dân, tổ chức. Chính vì vậy, khi thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh, tỉnh Đồng Nai đã có kinh nghiệm trong việc vận hành và nhanh chóng kết nối liên thông phần mềm quản lý cơ chế một cửa đối với 03 cấp chính quyền một cách thông suốt, giúp kiểm soát gần như toàn diện diễn biến hàng ngày về tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Đồng thời, người dân, tổ chức đã quen với cách tiếp cận, tương tác với môi trường chính quyền điện tử hiện đại, nên rất thuận lợi trong việc vận hành Trung tâm hành chính công tỉnh.

b) Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được thành lập ngày 24/02/2016, thuộc Văn phòng UBND tỉnh, chính thức khai trương hoạt động vào ngày 05/4/2016. Địa điểm đặt tại Thư viện tỉnh (số 04 đường Phạm Văn Đồng, thành phố Bà Rịa), hiện chưa có trụ

sở độc lập. Theo Đề án của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh hoạt động theo 02 giai đoạn, giai đoạn 1: Từ 2015 - 2018, vận hành, hoàn chỉnh mô hình bộ máy; giai đoạn 2: Cuối năm 2019 - 2020, sẽ chuyển sang mô hình Trung tâm hành chính công.

Trước khi thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đã thực hiện khá thành công mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung ở cấp huyện. Vì vậy, người dân, tổ chức quen với cách tiếp cận, tương tác với chính quyền điện tử hiện đại, nên tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu thuận lợi trong việc thực hiện mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh. Tương tự như tỉnh Đồng Nai, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được trang bị phần mềm quản lý, trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại, giúp kiểm soát hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

c) Điểm chung trong cách thức triển khai, vận hành:

- Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh của tỉnh Đồng Nai, Bà Rịa - Vũng Tàu đều quyết tâm cao, lãnh đạo và chỉ đạo sát sao trong việc xây dựng, triển khai mô hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tập trung tại một đầu mối. Vì vậy, thời gian kể từ khi thành lập đến khi đi vào vận hành được thực hiện rất nhanh (chỉ khoảng 02 tháng) và phần lớn thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành, một số cơ quan ngành dọc được đưa vào thực hiện tại Trung tâm hành chính công tỉnh (Đồng Nai), Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh (Bà Rịa - Vũng Tàu), kể cả những thủ tục liên quan đến cấp điện, nước, biển số nhà... là những thủ tục chưa được pháp luật quy định là thủ tục hành chính nhưng vẫn được đưa vào thực hiện, với mục đích là tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân, tổ chức khi có nhu cầu cần liên hệ với cơ quan nhà nước để giải quyết công việc.

- Phối hợp chặt chẽ với dịch vụ bưu chính để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua đường bưu chính, vận chuyển hồ sơ kịp thời từ Trung tâm hành chính công tỉnh (Đồng Nai), Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh (Bà Rịa - Vũng Tàu) về các sở, ban, ngành và mang kết quả giải quyết từ các sở, ban, ngành về lại để trả cho tổ chức, người dân; phối hợp với ngân hàng thương mại thu hộ phí, lệ phí giải quyết thủ tục; phối hợp với cơ quan Thuế, Kho bạc thực hiện thu các khoản tiền trong trường hợp đối tượng thực hiện thủ tục hành chính phải thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với nhà nước.

- Ứng dụng, triển khai mạnh mẽ công nghệ thông tin, phần mềm quản lý và thường xuyên chủ động nâng cấp, thay đổi kịp thời để đáp ứng yêu cầu công việc hàng ngày, giúp kiểm soát chặt chẽ hoạt động giải quyết thủ tục hành chính và tạo thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp, người dân, giúp tiết kiệm chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

2. Về thủ tục hành chính đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả:

a) Tỉnh Đồng Nai:

Đồng Nai đưa gần 1.300/1.600 thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành (*trừ thủ tục của Thanh tra tỉnh; thủ tục về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các sở, ban, ngành; thủ tục giải quyết trực tiếp tại hiện trường như: đóng búa kiểm lâm, tư vấn pháp lý, khám sức khỏe, sát hạch cấp giấy phép lái xe...*) và một số cơ quan ngành dọc vào thực hiện tại Trung tâm hành chính công tỉnh. Đặc biệt, Đồng Nai đã thực hiện giải quyết thủ tục theo phương châm “*phi địa giới*” đối với những thủ tục không yêu cầu đối tượng thực hiện phải đến nộp hồ sơ trực tiếp (người thực hiện thủ tục có thể nộp hồ sơ bất cứ đâu tại bộ phận một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đều được tiếp nhận giải quyết); Trung tâm hành chính tỉnh Đồng Nai không chỉ kết hợp với dịch vụ bưu chính chuyên hồ sơ, trả kết quả mà còn kết hợp với dịch vụ bưu chính đến tận nhà để hướng dẫn thực hiện kê khai hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ; thành lập Tổng đài dịch vụ công có đầu số 1022 để tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý các thắc mắc, phản ánh của người dân, doanh nghiệp; ký kết hợp tác với Zalo về việc phát triển ứng dụng công nghệ thân thiện, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính như: tra cứu thủ tục hành chính, thông báo xin lỗi khi trễ hẹn giải quyết thủ tục hành chính...

b) Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu:

Bà Rịa - Vũng Tàu đưa gần 1.500 thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành (*không đưa vào thủ tục của Thanh tra tỉnh; thủ tục về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các sở, ban, ngành; thủ tục giải quyết trực tiếp tại hiện trường như: đóng búa kiểm lâm, tư vấn pháp lý, khám sức khỏe, sát hạch cấp giấy phép lái xe... giống như tỉnh Đồng Nai*) và một số cơ quan ngành dọc vào thực hiện tại Trung tâm hành chính công tỉnh.

c) Về điểm chung trong thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả:

Cả hai tỉnh đều đưa phần lớn thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành vào thực hiện, kể cả một số cơ quan ngành dọc như: Công an tỉnh, Thuế, Bảo hiểm xã hội; chỉ không đưa vào thủ tục của Thanh tra tỉnh; thủ tục về tiếp công, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các sở, ban, ngành; một số thủ tục giải quyết trực tiếp tại hiện trường và không phù hợp để giải quyết tại Trung tâm hành chính công.

Khi triển khai thực hiện, cả hai tỉnh đều thực hiện vận hành thử nghiệm, trước khi chính thức khai trương; đều gặp những trục trặc nhất định về công tác điều hành, phần mềm quản lý và sự thiếu phối hợp của một số ban, ngành nên dẫn đến số lượng hồ sơ giải quyết bị trễ hạn nhiều ở giai đoạn đầu. Tuy nhiên, sau đó đều được khắc phục, chấn chỉnh và vận hành tốt, chứng minh tính đúng đắn, hiệu quả trong hoạt động.

3. Về nhân sự, cơ chế hỗ trợ của Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu:

a) Về nhân sự:

- **Tỉnh Đồng Nai:** Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai hiện đang duy trì số lượng 43 công chức, viên chức. Trong đó, biên chế của Trung tâm có 05 người, gồm: 01 Giám đốc (chuyên trách), 02 Phó Giám đốc (trong đó có 01 Phó Giám đốc do Trưởng phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm), 02 viên chức được điều chuyển từ Trung tâm Tin học và Trung tâm công báo trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh sang làm việc; biên chế công chức, viên chức do các sở, ban, ngành biệt phái cử đến là 38 người (nhiều nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư cử đến 07 người, bố trí tiếp hồ sơ, trả kết quả tại 06 quầy). Bên cạnh đó, có huy động khoảng 02 - 03 sinh viên của các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn phối hợp, hỗ trợ việc hướng dẫn người dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện thủ tục hành chính.

- **Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu:** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu hiện đang duy trì số lượng 35 công chức, viên chức. Trong đó, biên chế của Bộ phận gồm: 01 Trưởng Bộ phận (do Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm), 03 Phó trưởng Bộ phận (có 02 Phó trưởng Bộ phận, do Trưởng phòng Cải cách hành chính thuộc Sở Nội vụ và Trưởng phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm), 01 chuyên viên; hợp đồng lao động của Bộ phận có 05 người; biên chế công chức, viên chức do các sở, ban, ngành biệt phái cử đến là 26 người.

- **Điểm chung về nhân sự:** Điều yêu cầu các sở, ban, ngành biệt phái công chức, viên chức giỏi chuyên môn, có kinh nghiệm tốt trong tham mưu xử lý hồ sơ đến làm việc; không thiết lập bộ phận giám sát, giải quyết khiếu nại và tố cáo riêng như một số tỉnh, thành khác đã làm (cử công chức của Ủy Ban kiểm tra Tỉnh ủy, Thanh tra tỉnh đến giám sát qua camera, màn hình điện tử), mà giao trực tiếp công tác giám sát, giải quyết nại và tố cáo cho Trung tâm hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh thực hiện luôn cả việc giám sát, giúp tiết kiệm về nhân sự, không gian làm việc, trang thiết bị văn phòng.

b) Về cơ chế hỗ trợ:

- Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Nai được nhận hỗ trợ mỗi tháng 1.400.000 đồng/người.

- Công chức, viên chức làm việc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được nhận hỗ trợ mỗi tháng 1.400.000 đồng/người, ngoài ra còn thực hiện cấp đồng phục 03 bộ/người/năm.

II. Đề xuất, kiến nghị qua nghiên cứu, học tập

1. Về mô hình, phương pháp triển khai:

a) Đề nghị lãnh đạo UBND tỉnh tiếp tục đẩy mạnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và cơ quan liên quan cùng phối hợp, thống nhất cao với Văn phòng

UBND tỉnh trong việc tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh khẩn trương triển khai các nhiệm vụ được giao để sớm đưa Trung tâm hành chính công tỉnh đi vào vận hành đúng tiến độ đề ra (ngày 31/3/2018).

b) Đề nghị tiếp tục xem xét mở rộng thực hiện mô hình Trung tâm hành chính công cấp huyện/Bộ phận một cửa cấp huyện, Bộ phận một cửa cấp xã, trên cơ sở đó kết nối thông suốt với Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi, tạo điều kiện để Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh kiểm soát toàn diện cơ chế một cửa, một cửa liên thông về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, qua đó giúp hạn chế tối đa việc giải quyết quá hạn, những hành vi tiêu cực, những nhiễu trong thực hiện thủ tục hành chính.

c) Cho phép Trung tâm hành chính công tỉnh lựa chọn, ký hợp đồng với dịch vụ bưu chính để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua đường bưu chính; vận chuyển hồ sơ từ Trung tâm hành chính công tỉnh về các sở, ban, ngành và mang kết quả giải quyết từ các sở, ban, ngành về lại Trung tâm hành chính công tỉnh để trả cho tổ chức, người dân; phối hợp với ngân hàng thương mại để thu hộ phí, lệ phí giải quyết thủ tục, phối hợp với cơ quan Thuế, Kho bạc thực hiện các khoản thu ngay tại Trung tâm hành chính công tỉnh trong trường hợp pháp luật quy định đối tượng thực hiện thủ tục hành chính phải thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với nhà nước để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính.

d) Đầu tư và đưa vào ứng dụng công nghệ thông tin, trang thiết bị hiện đại, phần mềm quản lý tiên tiến để giúp kiểm soát liên thông việc giải quyết thủ tục hành chính tại 03 cấp chính quyền một cách kịp thời, hiệu quả thông qua đầu mối tập trung là Trung tâm hành chính công tỉnh.

2. Về vận hành thử nghiệm việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả:

Để đảm bảo khi đi vào khai trương hoạt động được ổn định (ngày 31/3/2018), đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh đồng ý cho Trung tâm hành chính công tỉnh đi vào vận hành thử nghiệm từ ngày 15/3/2018 để làm quen với môi trường mới, đồng thời xử lý những phát sinh, hạn chế (nếu có) xảy ra.

3. Về nhân sự, tổ chức của Trung tâm hành chính công tỉnh:

Trong tổ chức bộ máy của Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi có 03 bộ phận, gồm: Bộ phận Hành chính - Tổng hợp; Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả; Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại. Đối với Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại là bộ phận hoạt động nửa kiêm nhiệm, theo dự kiến trước đây tại Quyết định số 415/QĐ-UBND ngày 09/6/2017 của UBND tỉnh phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi là do công 01 chức của Sở Tư pháp và 01 công chức của Thanh tra tỉnh được biệt phái đến thực hiện nhiệm vụ giám sát hoạt động thông màn hình điện tử được kết nối với các camera. Tuy nhiên, hiện nay Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính đã chuyển từ Sở Tư pháp sang Văn phòng UBND tỉnh, nên tại Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 26/01/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh

ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi quy định cho Văn phòng UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh theo dõi. Vì vậy, bước đầu khi đi vào vận hành tại địa điểm tạm (Trung tâm hoạt động Thanh thiếu nhi Diên Hồng), Văn phòng UBND tỉnh xin phép Chủ tịch UBND tỉnh đồng ý giao Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại cho công chức của Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm đảm trách, để tiết kiệm biên chế cho Thanh tra tỉnh. Trường hợp công việc phát sinh nhiều, cần có thêm người để theo dõi xử lý thì sẽ đề nghị Thanh tra tỉnh cử công chức đến cùng phối hợp làm nhiệm vụ giám sát.

Văn phòng UBND tỉnh kính báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, xem xét và có ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ;
- Sở Tài chính;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Sở Tư pháp;
- Sở Xây dựng;
- Thanh tra tỉnh;
- Tỉnh đoàn Quảng Ngãi;
- BQL DAĐT XD các CTDD và CN tỉnh;
- VNPT Quảng Ngãi;
- Bưu điện tỉnh Quảng Ngãi;
- VPUB: BTVĐU, CVP, PCVP, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC (nthoai27).



Lê Minh Huân