

BÁO CÁO

**Kết quả triển khai thực hiện cơ chế một cửa,
một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh**

Thực hiện Công văn số 1505/BNV-CCHC ngày 10/4/2015 của Bộ Nội vụ về việc báo cáo tình hình và kế hoạch triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, UBND tỉnh Bình Định kính báo cáo Bộ Nội vụ tình hình triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh với các nội dung như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Tham mưu công tác chỉ đạo triển khai

- Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính ở địa phương; UBND tỉnh Bình Định đã kịp thời chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã rà soát, chọn một số lĩnh vực cấp thiết, có liên quan nhiều đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân để xây dựng Đề án thực hiện cơ chế một cửa, nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, tiết kiệm thời gian, phục vụ tốt hơn cho nhu cầu của các tổ chức và công dân. Với yêu cầu chỉ đạo thực hiện thống nhất mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tăng cường giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, UBND tỉnh Bình Định đã ban hành Quyết định số 02/2012/QĐ-UBND ngày 03/02/2012 quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.

- UBND tỉnh Bình Định đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo đẩy mạnh thực hiện cải cách thủ tục hành chính, như: Chỉ thị số 10/CT-CTUBND ngày 24/8/2011 của Chủ tịch UBND tỉnh về đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định; Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 08/8/2013 của UBND tỉnh về đẩy mạnh thực hiện cải cách chế độ công vụ công chức và cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2015; Quyết định số 519/QĐ-UBND ngày 05/3/2014 của UBND tỉnh ban hành Quy định về khen thưởng thành tích thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định; Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 13/3/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Dự án “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với một số dịch vụ hành

chính công, dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Bình Định”; Quyết định số 25/2013/QĐ-UBND ngày 25/8/2013 quy định mức chi bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định.

- Chỉ đạo các sở xây dựng Đề án một cửa liên thông trên các lĩnh vực như:

+ Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng và triển khai Đề án một cửa liên thông đối với một số thủ tục hành chính trên lĩnh vực đầu tư;

+ Sở Xây dựng xây dựng và triển khai Đề án một cửa liên thông đối với một số thủ tục hành chính trên lĩnh vực xây dựng;

+ Sở Tài nguyên và Môi trường xây dựng và triển khai Đề án một cửa liên thông đối với một số thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai, môi trường;

+ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng và triển khai Đề án một cửa liên thông đối với một số thủ tục hành chính trên lĩnh vực văn hóa, du lịch;

+ Sở Lao động - Thương binh và Xã hội xây dựng và triển khai Đề án một cửa liên thông đối với một số thủ tục hành chính trên lĩnh vực chính sách người có công, chính sách xã hội;

+ Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng và triển khai Đề án một cửa liên thông đối với một số thủ tục hành chính trên lĩnh vực giáo dục đào tạo.

2. Công tác phổ biến, quán triệt và thông tin, tuyên truyền

- Công tác phổ biến, quán triệt: UBND tỉnh đã tổ chức Hội nghị triển khai công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015, kết hợp với quán triệt, chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai việc củng cố, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính các cấp theo Quyết định số 02/2012/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

- Công tác thông tin, tuyên truyền: Chỉ đạo Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh thực hiện các nội dung tuyên truyền về thực hiện các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Công tác bồi dưỡng, tập huấn: UBND tỉnh đã chỉ đạo các địa phương (huyện Tuy Phước, huyện Hoài Nhơn và huyện An Lão) tiến hành tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng, nghiệp vụ về công tác cải cách hành chính theo cơ chế một cửa dành cho công chức làm công tác cải cách hành chính và làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh. Thông qua các lớp đào tạo, bồi dưỡng về cải cách hành chính đã góp phần nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. 

3. Công tác kiểm tra, hướng dẫn thực hiện

Hàng năm, công tác kiểm tra về cải cách hành chính, trọng tâm là kiểm tra, hướng dẫn thực hiện các quy định tại Quyết định số 02/2012/QĐ-UBND đã được UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo thực hiện bằng nhiều hình thức đa dạng, tiến hành kiểm tra định kỳ về thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính kết hợp với kiểm tra đột xuất về công tác giải quyết thủ tục hành chính tại một số cơ quan, đơn vị. Đồng thời, trong quá trình kiểm tra, tiến hành khảo sát ý kiến người dân và tổ chức đánh giá hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nhằm chấn chỉnh và nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của bộ phận này.

Qua kết quả kiểm tra, nhìn chung các cơ quan, đơn vị đã tổ chức thực hiện theo sự chỉ đạo của tỉnh về công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tuy nhiên, một số cơ quan, đơn vị thực hiện chưa tốt, giải quyết thủ tục hành chính chưa đúng quy định về thực hiện cơ chế một cửa nên thông qua kiểm tra đã kịp thời phát hiện, chỉ ra những tồn tại, hạn chế và hướng dẫn, yêu cầu các cơ quan, đơn vị chấn chỉnh theo đúng quy định.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Áp dụng thực hiện cơ chế một cửa

a) Quy mô áp dụng thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn tỉnh:

- Cấp tỉnh: Có 14/20 sở, ngành (tỷ lệ 70%) đã thành lập, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính được công bố công khai tại Bộ thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố áp dụng giải quyết theo cơ chế một cửa tại đơn vị;

- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh như: Bảo hiểm xã hội, Cục Thuế, Cục Hải quan, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước đã triển khai thực hiện cơ chế một cửa theo quy định của ngành, mang lại hiệu quả thiết thực trong công tác giải quyết thủ tục hành chính.

- Cấp huyện: Có 11/11 UBND cấp huyện đã thành lập, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và ban hành Quy chế làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. UBND cấp huyện đã triển khai thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên các lĩnh vực như: đăng ký kinh doanh, đất đai, chứng thực, hộ tịch, cấp phép xây dựng,...

- Cấp xã: Có 145/159 UBND cấp xã (tỷ lệ 91%) đã thành lập, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định hiện hành. Hầu hết các đơn vị cấp xã hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ theo cơ chế một cửa chủ yếu trên các lĩnh vực: đất đai, chứng thực, hộ tịch, xây dựng (trong trường hợp được phân cấp), chính sách xã hội,...

b) Về đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và thực hiện chế độ phụ cấp:

- Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã đã có sự quan tâm tuyển chọn, bố trí công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Tùy theo số lượng lĩnh vực giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả mà mỗi cơ quan, đơn vị bố trí từ 01 đến 02 người; cấp huyện bố trí từ 03 đến 05 người có kinh nghiệm, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đối với cấp xã, đã bố trí công chức chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Về trình độ chuyên môn: 100% công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện có trình độ đại học trở lên; 100% công chức có trình độ từ trung cấp trở lên đối với cấp xã.

- Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp là những người có phẩm chất đạo đức tốt, nhiệt tình, gương mẫu, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Về chế độ phụ cấp: Hiện nay, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã thực hiện chế độ phụ theo quy định tại Quyết định số 25/2013/QĐ-UBND ngày 25/8/2013 của UBND tỉnh với mức 400.000 đồng/người/tháng; một số cơ quan, đơn vị còn thực hiện việc hỗ trợ đồng phục đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Tuy nhiên, do kinh phí còn khó khăn, nên một số UBND cấp xã chưa thực hiện chế độ phụ cấp đối với những người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Xây dựng và tổ chức hoạt động của bộ phận một cửa, một cửa liên thông:

- Các cơ quan, đơn vị từ cấp tỉnh đến cấp xã đều bố trí nơi làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và được đặt ở vị trí thuận lợi cho việc tiếp đón tổ chức, công dân đến giải quyết các thủ tục hành chính.

- Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị các phương tiện cần thiết như: điện thoại, máy tính, bàn ghế, sổ sách, tủ hồ sơ... phục vụ cho cán bộ, công chức làm việc; dành diện tích phù hợp để nhân dân ngồi chờ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính đã được một số địa phương quan tâm và ứng dụng vào hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

d) Kết quả giải quyết công việc theo cơ chế một cửa: Các hồ sơ công việc của tổ chức và công dân thực hiện theo cơ chế một cửa được tập trung xem xét, giải quyết kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật và trả lại cho tổ chức, công dân, tỷ lệ đúng hẹn cao hơn so với trước đây (đạt trên 90%); số hồ sơ phải trả lại

hoặc trả không đúng hạn giảm đáng kể, chủ yếu là những hồ sơ chưa hợp lệ hoặc những hồ sơ liên quan đến những lĩnh vực phức tạp, cần phải có thời gian nghiên cứu, xác minh.

2. Việc áp dụng thực hiện cơ chế một cửa liên thông

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh mới áp dụng thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại 03 cơ quan: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Công an tỉnh và Cục Thuế tỉnh (đầu mỗi giải quyết công việc tại Sở Kế hoạch và Đầu tư), trên 5 lĩnh vực công việc: Cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Cấp giấy chứng nhận đăng ký mã số thuế; Cấp giấy chứng nhận đăng ký mẫu dấu và con dấu; Cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh dẫn tới thay đổi nội dung đăng ký thuế, thay đổi mẫu dấu của doanh nghiệp, chi nhánh, văn phòng đại diện.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những mặt tích cực

- Công tác cải cách thủ tục hành chính có nhiều chuyển biến đáng kể, các thủ tục hành chính từng bước được đơn giản hóa, công khai, minh bạch; việc giải quyết các thủ tục hành chính triển khai cơ chế một cửa được thực hiện rất thuận lợi, tiện ích, giảm bớt phiền hà, nhúng nhuyễn. Đây là một cơ chế tốt, qua thực hiện đã góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính, được các tổ chức và công dân đánh giá cao.

- Trong quá trình tiếp xúc giải quyết công việc cho tổ chức, công dân, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã thể hiện thái độ nghiêm túc, đúng mực, tôn trọng; việc gây phiền hà, sách nhiễu đối với tổ chức, công dân được khắc phục, hạn chế đáng kể. Các cơ quan hành chính đã phục vụ tốt hơn các nhu cầu của nhân dân, được nhân dân ghi nhận.

- Qua nhiều năm thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong đăng ký kinh doanh, con dấu và mã số thuế tại Sở Kế hoạch và Đầu tư thành công, đã phát huy hiệu quả của cơ chế, giảm phiền hà, rút ngắn thời gian cho các tổ chức và công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp nhanh chóng đi vào hoạt động sản xuất, kinh doanh, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

2. Một số hạn chế và khó khăn, vướng mắc

- Việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại nhiều cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh chưa đạt yêu cầu về các nội dung như: Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và mức độ hiện đại hóa của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn thấp. 

- Về mô hình triển khai cơ chế một cửa: Thực tế triển khai tại các đơn vị, mô hình hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không thống nhất, chưa đúng với quy định; triển khai thực hiện cơ chế một cửa còn mang tính hình thức, thiếu sáng tạo nên chưa mang lại hiệu quả trong công tác cải cách thủ tục hành chính.

- Công tác tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông chưa đi vào chiều sâu, chưa tạo ra những chuyển biến căn bản trong nhận thức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Trình độ chuyên môn của một số công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa chưa đáp ứng được yêu cầu, dẫn đến tình trạng hồ sơ tiếp nhận còn thiếu so với quy định; còn có hiện tượng không tuân thủ quy trình giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, quá trình phối hợp trong giải quyết công việc chưa thực sự hiệu quả đã làm ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết hồ sơ, vẫn còn hồ sơ trễ hẹn theo quy định.

- Cơ sở vật chất và trang thiết bị cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của nhiều cơ quan chưa đạt yêu cầu theo quy định, diện tích phòng làm việc không đảm bảo.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào lưu trữ, tra cứu hỗ trợ, hoạt động tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân còn hạn chế.

3. Nguyên nhân của những khuyết điểm, hạn chế

- Một số quy định của Nhà nước ban hành về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa liên thôn chưa thật sự đồng bộ, tính khả thi chưa cao, chưa phù hợp với yêu cầu thực tiễn, nhất là thủ tục hành chính.

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa liên thôn hiện đại cần phải đầu tư lớn về nguồn lực; trong điều kiện kinh tế của tỉnh còn khó khăn nên chưa đầu tư thực hiện hiệu quả.

- Số lượng, chất lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn có những hạn chế nhất định, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu, còn thiếu những kỹ năng cần thiết trong thực thi công vụ, giao tiếp, ứng xử.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Để tiếp tục triển khai có hiệu quả việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, hành chính trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh Bình Định kính đề xuất, kiến nghị một số nội dung như sau:

- Kính đề nghị Bộ Nội vụ tiếp tục nghiên cứu, tham mưu Chính phủ các cơ chế, chính sách để tiếp tục cải tiến, nâng cao chất lượng và hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông; mở rộng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại các cơ quan hành chính các cấp. 

- Các Bộ, ngành trung ương khi xây dựng các văn bản quy định về quản lý nhà nước trên các lĩnh vực cần quy định tuân thủ việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính phải được áp dụng thống nhất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định.

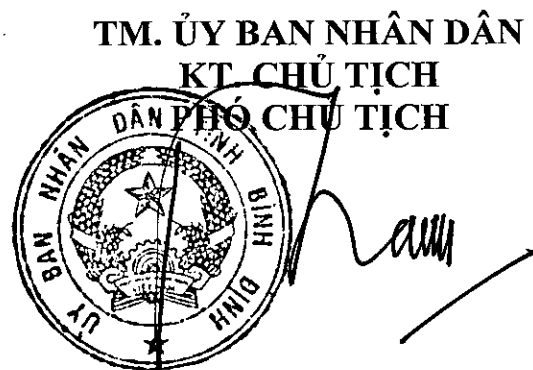
- Hiện nay, tuy đã có chủ trương triển khai mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa liên thông hiện đại tại UBND cấp huyện, nhưng do nguồn kinh phí khó khăn nên tỉnh chưa thể phê duyệt và triển khai Đề án; UBND tỉnh Bình Định kính đề nghị Bộ Nội vụ quan tâm, tạo điều kiện để tỉnh sớm triển khai thực hiện Đề án “Hỗ trợ nhân rộng triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại UBND cấp huyện” trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là tình hình triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh Bình Định kính báo cáo Bộ Nội vụ. /.

Nơi nhận:

- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP UBND tỉnh;
- Lưu VT, SNV, K12.

FL



Mai Thanh Thắng