

Số: /BC-UBND

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Thực hiện Công văn số 17/BCĐCCHC ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), UBND tỉnh Đồng Tháp báo cáo như sau:

#### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THÀNH LẬP, KIẾN TOÀN TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG, BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CÁC CẤP**

UBND Tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 208/KH-UBND ngày 14/9/2018 triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp. Theo đó, tỉnh Đồng Tháp đã hoàn thành việc kiện toàn Bộ phận một cửa các cấp và ban hành quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã; trên địa bàn Tỉnh đã có: 18 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh (sở, ban, ngành), 12 đơn vị hành chính cấp huyện và 143 đơn vị hành chính cấp xã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (đạt 100%).

#### *Về cơ cấu tổ chức*

Tại cấp tỉnh, thành lập Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng UBND Tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Hành chính công<sup>1</sup> và Phòng Kiểm soát TTHC. Lãnh đạo Trung tâm gồm Giám đốc và Phó Giám đốc là Trưởng phòng Kiểm soát TTHC. Các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm: Phòng Nghiệp vụ quản lý và Phòng Kiểm soát TTHC. Bên cạnh đó, UBND Tỉnh giao Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo Trung tâm quản lý Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022. Trong đó, Phòng Nghiệp vụ quản lý, Phòng Kiểm soát TTHC gồm các công chức, viên chức thuộc biên chế của Văn phòng UBND Tỉnh, do Trung tâm trực tiếp quản lý. Công chức, viên chức được các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến làm việc tại Trung tâm do Phòng Nghiệp vụ quản lý chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Trung tâm quản lý. Nhân sự Tổng đài Thông tin

---

<sup>1</sup> Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Tháp đã được thành lập và chính thức đi vào hoạt động vào tháng 10/2016

dịch vụ công là nhân viên do đơn vị cung cấp dịch vụ cho thuê trực tiếp quản lý (VNPT Đồng Tháp); Trung tâm phân công 01 công chức thuộc Phòng Kiểm soát TTHC để làm nhiệm vụ đầu mối phối hợp quản lý, hướng dẫn.

Tại cấp huyện, thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện do một lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện đứng đầu. Các cơ quan chuyên môn cấp huyện cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo đúng quy định.

Tại cấp xã, thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo, phụ trách. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã phân công căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương (đa số là Công chức Văn phòng - Thống kê).

*Về bố trí trụ sở, trang thiết bị:*

Trung tâm và hầu hết các Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã đều được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết hồ sơ trong ngày; được trang bị đầy đủ máy vi tính, máy in, máy scan (quét) và các trang thiết bị cần thiết khác theo quy định.

Ngoài ra, UBND Tỉnh cũng đã triển khai thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn Tỉnh<sup>2</sup> (Nội dung Đề án phù hợp với điểm c, khoản 4, mục III, Điều 1, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC). Đề án tập trung vào việc Bưu điện tỉnh Đồng Tháp tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở cả 3 cấp: tỉnh, huyện và xã, cụ thể:

(1) Cấp tỉnh: Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công đã chuyển giao nhiệm vụ tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết đối với các TTHC thuộc 11 lĩnh vực<sup>3</sup>. Trụ sở Trung tâm được di dời, bố trí tại Tòa nhà Bưu điện Tỉnh.

(2) Cấp huyện: Có 11/12 Bộ phận Một cửa cấp huyện đã chuyển giao nhiệm vụ tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC, trong đó, có 04

<sup>2</sup> Quyết định số 843/QĐ-UBND-HC ngày 27/7/2018 của UBND Tỉnh ban hành Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn Tỉnh

<sup>3</sup> Ngoại vụ; Giáo dục và Đào tạo; Văn hóa – Thể thao và Du lịch; Lao động – Thương binh và Xã hội; Khoa học và Công nghệ; Thông tin và Truyền thông; Công Thương; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Tài chính; Quản lý Khu Kinh tế; An toàn vệ sinh thực phẩm (Y tế).

đơn vị chuyển giao tất cả các lĩnh vực<sup>4</sup>; 09 Bộ phận Một cửa đã bố trí trụ sở tại tòa nhà Bưu điện cấp huyện<sup>5</sup>.

(3) Cấp xã: Có 41 Bộ phận Một cửa xã, phường đã chuyển giao nhiệm vụ tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, hỗ trợ các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, nhận, gửi các TTHC liên thông, các TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, các TTHC theo Mô hình Hẹn giờ thực hiện TTHC tại nhà người dân trên địa bàn Tỉnh... Trong đó, 34 Bộ phận Một cửa xã, phường đã được bố trí tại Trụ sở Bưu điện cùng cấp; 07 Bộ phận Một cửa xã được bố trí tại Trụ sở UBND xã.

## **II. ĐÁNH GIÁ**

### **1. Về thực trạng vị trí, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã**

Vị trí, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn Tỉnh cơ bản được thực hiện theo đúng Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và phù hợp với yêu cầu thực tế của địa phương.

Tuy nhiên, việc bố trí nhân sự làm việc tại một số Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã; nhân viên Bưu điện được chuyển giao nhiệm vụ theo Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công ở một số xã chưa ổn định, thường xuyên luân chuyển và thay đổi, dẫn đến việc phải đào tạo và tập huấn lại, ảnh hưởng đến công tác hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

### **2. Về hoạt động của Trung tâm, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã**

#### **a) Kết quả đạt được:**

Quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp trên địa bàn Tỉnh được thực hiện đảm bảo trình tự, thời gian quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Công khai đầy đủ, kịp thời danh mục TTHC, quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; đồng thời, công khai danh mục TTHC tiếp nhận trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Tỉnh.

<sup>4</sup> Các huyện: Tam Nông, Thanh Bình, Lấp Vò và thành phố Sa Đéc

<sup>5</sup> Các huyện: Tam Nông, Thanh Bình, Hồng Ngự, Tân Hồng, Cao Lãnh, Lai Vung, Lấp Vò, Tháp Mười, thành phố Hồng Ngự.

Việc đánh giá giải quyết TTHC được thực hiện theo đúng quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp<sup>6</sup>. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được duy trì, phát huy hiệu quả, nhận được sự đồng tình, ủng hộ của các tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC. Việc thực hiện cơ chế này tiếp tục được kiện toàn và khắc phục những hạn chế, thiếu sót qua các đợt kiểm tra.

Công dịch vụ công và Một cửa điện tử tỉnh Đồng Tháp được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã; kết nối hệ thống thông tin điện tử 03 cấp chính quyền về kết quả giải quyết TTHC. Quy trình điện tử xử lý hồ sơ trên phần mềm đã được cấu hình theo quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND Tỉnh ban hành. Mã số hồ sơ TTHC được phần mềm cấp tự động theo quy định tại Điều 26, Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

Việc thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn Tỉnh đã giúp: (1) Các cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia Đề án giảm chi đầu tư cơ sở vật chất, chi tiêu thường xuyên và giảm tải khối lượng công việc tại Bộ phận Một cửa và đơn vị chuyên môn; giảm số lượng công chức thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả<sup>7</sup>; Ý thức, thái độ phục vụ của công chức, viên chức và nhân viên Bưu điện đối với tổ chức, công dân ngày càng được nâng cao. (2) Người dân được phục vụ tốt hơn, có tâm lý thoải mái hơn khi đến liên hệ giải quyết TTHC; tiết kiệm được thời gian, chi phí, công sức thực hiện TTHC thông qua việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích và được hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. (3) Mạng bưu chính công cộng ở các địa phương thực hiện thí điểm được khai thác hiệu quả; các điểm Bưu điện văn hoá xã được duy trì và phát triển, giúp đạt được tiêu chí xây dựng nông thôn mới tại xã là “Có điểm phục vụ Bưu chính viễn thông”; đồng thời, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai hiệu quả các Mô hình: Hẹn giờ thực hiện TTHC tại nhà người dân; Kết hợp dịch vụ công trực tuyến gắn với dịch vụ bưu chính công ích; Công dân không viết gán với dịch vụ công trực tuyến. Các Mô hình này đã cung ứng những tiện ích, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC.

Hiện nay, UBND Tỉnh đã xây dựng và đang triển khai Kế hoạch số 135/KH-UBND ngày 27 tháng 4 năm 2021 để thực hiện hiệu quả Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

### **b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân:**

<sup>6</sup> Quyết định 1394/QĐ-UBND-HC ngày 20/11/2019 của UBND tỉnh Đồng Tháp ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp.

<sup>7</sup> Qua khảo sát thực tế, tại Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công giảm 10 công chức, viên chức; Bộ phận Một cửa các huyện, thành phố giảm từ 02 đến 08 công chức, viên chức.

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP quy định người làm việc tại Bộ phận một cửa phải là cán bộ, công chức, viên chức, nên địa phương và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chưa mạnh dạn trong việc chuyển giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết TTHC theo Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC của Thủ tướng Chính phủ. Bên cạnh đó, việc đầu tư cơ sở vật chất các điểm Bưu điện Văn hóa cấp xã chưa đồng bộ; mặt bằng trụ sở, trang thiết bị của một số điểm chưa đảm bảo, có vị trí cách xa Trụ sở UBND cấp xã; đội ngũ nhân sự Bưu điện cấp xã còn thiếu, chưa ổn định, nên việc chuyển giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã còn chưa hiệu quả; người dân còn khó khăn trong việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích liên quan đến TTHC trên địa bàn cấp xã.

Về tổ chức, triển khai thực hiện một số quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP như: (1) Việc triển khai Mô hình thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa còn gặp nhiều khó khăn và việc quy định các chỉ tiêu thực hiện TTHC theo mô hình này cho các cấp tỉnh, huyện, xã còn chưa phù hợp thực tiễn, nhất là đối với các tỉnh không có khu hành chính tập trung. (2) Các tiêu chí đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn phức tạp, rất khó thực hiện trong thực tiễn, nhất là đối với người dân.

Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử chưa ổn định và hoàn chỉnh, nên trong quá trình sử dụng thường phát sinh lỗi, bị treo hệ thống, đã ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; phát sinh hồ sơ trễ hạn trên phần mềm, nhưng thực tế hồ sơ văn bản giấy đã trả kết quả đúng hạn.

Công tác tuyên truyền thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 chưa mang lại hiệu quả cao, do đa số người dân không có nhu cầu và có tâm lý muốn trực tiếp đến cơ quan hành chính để được hướng dẫn và thực hiện TTHC; đồng thời, đa phần người dân không thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin, nên việc cập nhật, đăng ký hồ sơ TTHC trực tuyến còn hạn chế.

*(Kèm Phụ lục số liệu chi tiết)*

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

**1. Về đề xuất giải pháp đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp; nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân:**

Đẩy mạnh phân cấp, phân quyền và nâng cao trách nhiệm phối hợp trong quy trình xử lý TTHC thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông, để rút ngắn thời gian, giảm bớt tình trạng quá hạn giải quyết hồ sơ.

Tăng cường phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện TTHC kết hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 với dịch vụ bưu chính công ích; hẹn giờ thực hiện TTHC theo địa chỉ yêu cầu của người dân<sup>8</sup>. Theo đó, người dân không phải trực tiếp đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC mà thực hiện thông qua các dịch vụ này.

Đối với trường hợp tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tiếp, kiến nghị thực hiện Mô hình Công dân không viết. Theo đó, người dân chỉ cần cung cấp thông tin, dữ liệu cá nhân và các giấy tờ liên quan để công chức, viên chức, nhân viên điền các mẫu đơn, mẫu tờ khai giúp cho người dân. Đồng thời, có chính sách hỗ trợ phù hợp cho công chức, viên chức, nhân viên thực hiện công tác này.

## **2. Kiến nghị**

### **a) Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ:**

Kiến nghị Chính phủ điều chỉnh, bổ sung quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP đối với trường hợp người làm việc tại Bộ phận một cửa (hiện tại đang quy định là công chức, viên chức) là nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được cơ quan nhà nước lựa chọn để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết TTHC; bổ sung quy định thời hạn chờ bổ sung hồ sơ đối với các trường hợp công dân, doanh nghiệp không thực hiện bổ sung theo yêu cầu để tạo thuận lợi cho địa phương giải quyết các TTHC trong trường hợp này.

### **b) Đối với các Bộ, ngành:**

Kiến nghị Văn phòng Chính phủ sớm ban hành Bộ chỉ số giám sát, đánh giá, đo lường chất lượng giải quyết TTHC; đơn giản hóa các tiêu chí đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nghiên cứu, sửa đổi quy định thực hiện TTHC theo mô hình thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa phù hợp đối với các tỉnh không có khu hành chính tập trung.

Kiến nghị Bộ Thông tin và Truyền thông sớm có hướng dẫn nội dung chi cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết TTHC

---

<sup>8</sup> Việc hẹn giờ thực hiện TTHC theo địa chỉ yêu cầu người dân phải đảm bảo theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

tại bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện.

Đề nghị Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam tạo điều kiện đầu tư cơ sở vật chất, bố trí nhân viên Bưu điện đủ số lượng, chất lượng và có cơ chế chính sách đặc thù cho đội ngũ này để tiếp tục triển khai, thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, nhất là đối với các điểm Bưu điện Văn hóa xã.

UBND Tỉnh báo cáo đến Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ ./.

**Nơi nhận:**

- Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ (Bộ Nội vụ);
- TTTU/TTHĐND Tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT/UBND Tỉnh;
- Lãnh đạo VP/UBND Tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (A).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Thiện Nghĩa**