

Số: 325/BC-UBND

Uông Bí, ngày 05 tháng 8 năm 2019

BÁO CÁO

Sơ kết đánh giá kết quả triển khai thí điểm mô hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công thành phố

Thực hiện công văn số 5202/UBND-TH5 ngày 24/7/2019 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc sơ kết đánh giá triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh, Ủy ban nhân dân thành phố Uông Bí báo cáo quá trình xây dựng và kết quả hoạt động của Trung tâm hành chính công, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo

Thực hiện Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Quảng Ninh lần thứ XIII; chỉ đạo của UBND tỉnh Quảng Ninh, Thành phố Uông Bí đã triển khai xây dựng Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công thành phố và được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 1647/QĐ-UBND ngày 28/6/2013, là đơn vị đầu tiên trong Tỉnh chính thức đưa Trung tâm hành chính công thành phố vào hoạt động từ ngày 02/8/2013.

Để hoạt động của Trung tâm hành chính công thành phố ổn định thông suốt, thành phố Uông Bí đã thành lập Ban chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử và Trung tâm Hành chính công do đồng chí Phó bí thư thường trực Thành ủy làm Trưởng ban, đồng chí Phó chủ tịch thường trực UBND thành phố làm phó ban; Thành lập Ban điều hành xây dựng chính quyền điện tử và Trung tâm hành chính công thành phố do đồng chí Phó chủ tịch UBND thành phố là Trưởng ban; Thành lập Ban chỉ đạo cải cách hành chính thành phố do đồng chí Chủ tịch UBND thành phố làm trưởng ban; Chỉ đạo thành lập Chi bộ Đảng Trung tâm HCC thành phố và các tổ chức đoàn thể xã hội. Hàng năm, UBND thành phố chỉ đạo rà soát, sửa đổi các quy chế hoạt động, quy chế phối hợp, giao quyền kiểm soát hoạt động Trung tâm hành chính công, các văn bản chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và các văn bản cử, luân chuyển cán bộ, công chức đến làm việc tại Trung tâm hành chính công (*Biểu danh mục văn bản chỉ đạo kèm theo*).

2. Công tác quán triệt, tuyên truyền

Ủy ban nhân dân thành phố đã chỉ đạo các đơn vị từ thành phố tới các xã, phường, Trung tâm hành chính công phối hợp với Trung tâm truyền thông và văn hóa tỉnh, Trung tâm truyền thông và văn hóa thành phố, báo Quảng Ninh để đưa các phóng sự, tin bài về hoạt động của Trung tâm để các tổ chức, công dân được biết về Trung tâm Hành chính công và công tác cải cách hành chính thành phố. Hàng năm, UBND thành phố ban hành Kế hoạch tuyên truyền, đào tạo về hướng dẫn tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ cao và in tờ rơi tuyên truyền về chính quyền điện tử và cách thức thực hiện dịch vụ công trực

tuyến mức độ 3,4.

Triển khai tuyên truyền trên cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ninh, trang Web thành phố (uongbi.gov.vn), trang Web thành phần Trung tâm.

Ủy ban nhân dân thành phố đã tổ chức tuyên truyền, phổ biến giới thiệu bộ chỉ số PAPI, SIPAS, PCI, DDCI, về chính quyền điện tử, quy mô hoạt động, cách thức vận hành của Trung tâm Hành chính công, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 cho cán bộ, công chức xã, phường, cán bộ thôn, khu, các đoàn thể và nhân dân biết và dễ dàng tiếp cận; tập huấn nâng cao kỹ năng sử dụng Hệ thống phần mềm Chính quyền điện tử; dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho lãnh đạo UBND các xã, phường, cán bộ công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

1. Thực trạng tổ chức bộ máy, biên chế của Trung tâm

1.1. Đánh giá ưu điểm, hạn chế về chức năng, nhiệm vụ theo Quyết định của UBND tỉnh và trên cơ sở Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Ưu điểm: Quyết định số 1647/QĐ-UBND ngày 28/6/2013 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc thành lập Trung tâm hành chính công thành phố Uông Bí là căn cứ, cơ sở quan trọng hình thành một đơn vị tương đối độc lập (*Trung tâm hành chính công*) trong hệ thống các cơ quan hành chính, Trung tâm làm đầu mối và chịu trách nhiệm trong việc hướng dẫn, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân. Với kết quả đạt được, Trung tâm hành chính công chính là giải pháp, là cơ sở thực tiễn thực hiện chủ trương tách bạch chức năng cung cấp dịch vụ công với chức năng quản lý nhà nước.

Hạn chế: Quy định về chức năng, nhiệm vụ Trung tâm trong Quyết định số 1647/QĐ-UBND ngày 28/6/2013 của UBND tỉnh Quảng Ninh còn chưa đầy đủ như quy định về chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn Trung tâm trong Quyết định số 22/QĐ-UBND ngày 03/01/2019 của UBND tỉnh và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

1.2. Về tổ chức bộ máy, biên chế của Trung tâm

a) Lãnh đạo Trung tâm: Lãnh đạo Trung tâm hành chính công thành phố gồm Giám đốc là Phó chánh Văn phòng HĐND&UBND thành phố kiêm Giám đốc Trung tâm, 01 Phó Giám đốc là chuyên trách.

b) Nhân lực chuyên trách thuộc Trung tâm

- Tổng số lượng biên chế, chỉ tiêu hợp đồng lao động được giao:

+ Biên chế công chức 03;

+ Biên chế viên chức 01;

+ Hợp đồng lao động được UBND tỉnh giao: 05.

- Số lượng có mặt tại thời điểm báo cáo:

+ Số công chức 03;

- + Số viên chức 01;
- + Số hợp đồng lao động: 05.

Trong đó, thực hiện nhiệm vụ lễ tân, công nghệ thông tin, hướng dẫn, phục vụ là 07 người.

c) Nhân lực không chuyên trách do các phòng, ban, đơn vị và cơ quan ngành dọc cử đến Trung tâm thực hiện nhiệm vụ.

Số lượng công chức, viên chức được các cơ quan, đơn vị cử đến Trung tâm thực hiện nhiệm vụ là 34 người; trong đó:

- Số lượng trưởng phòng và tương đương: 01 người.
- Số lượng Phó Trưởng phòng và tương đương: 10 người.
- Số lượng chuyên viên: 23 người.

d) Cơ chế lựa chọn công chức làm việc tại Trung tâm đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, giải quyết TTHC theo nguyên tắc *Hướng dẫn, tiếp nhận-Thẩm định- Phê duyệt - Đóng dấu và trả kết quả tại trung tâm*: Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được UBND thành phố lựa chọn từ các phòng, ban, đơn vị thuộc thành phố và công chức, viên chức được các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn (Công an, Thuế, Bảo hiểm xã hội, Điện, Nước) có phẩm chất đạo đức tốt, đảm bảo về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có năng lực và kinh nghiệm công tác, đảm bảo thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

e) Công tác quản lý và thực hiện chế độ chính sách đối với công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm hành chính công:

Ủy ban nhân dân thành phố đã thực hiện hỗ trợ cho công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm theo đúng Nghị quyết số 18/2016/NQ-HĐND của HĐND tỉnh. Hàng tháng, Ủy ban nhân dân thành phố họp đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tháng, phương hướng nhiệm vụ của tháng tiếp theo. Thông qua kết quả thực hiện nhiệm vụ để đánh giá, nhận xét việc chấp hành quy chế hoạt động và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm, làm cơ sở để đánh giá bình xét cán bộ, công chức cuối năm.

2. Tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC

2.1. Tổng số TTHC được UBND tỉnh công bố Quyết định

Qua rà soát đến ngày 31/7/2019, tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện được UBND tỉnh công bố là 284 thủ tục.

2.2. Tổng số TTHC được đơn giản hóa (thành phần, thời gian giải quyết..): Tỷ lệ số thủ tục hành chính được đăng ký cắt giảm thời gian so với số thủ tục quy định pháp luật là $241/277$ thủ tục = 87%; Tỷ lệ thời gian được cắt giảm so với thời gian quy định pháp luật là $1903,75 \text{ ngày} / 3597,5 \text{ ngày} = 52,92\%$. Số thủ tục có thời gian cắt giảm tối thiểu 50% trở lên là $176/277$ thủ tục = 63,54%.

2.3. Số lượng các phòng, đơn vị thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại Trung tâm hành chính công là: 11 phòng, đơn vị.¹

2.4. Số lượng TTHC được giải quyết tại Trung tâm, tỉ lệ so với tổng số TTHC được UBND tỉnh công bố theo quy định, Trong đó cụ thể:

- Số thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố tại Trung tâm là $279/279 = 100\%$.

- Số thủ tục hành chính thực được tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả tại Trung tâm là $279/279 = 100\%$.

- Số thủ tục hành chính không thực hiện Trung tâm hành chính công là 05 thủ tục lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư đang thực hiện tại Trụ sở tiếp công dân của thành phố.

- Tổng số thủ tục thực hiện tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích: $238/279$ tục = $85,3\%$ số TTHC tại Trung tâm); Thủ tục thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích là $219/279$ thủ tục = $78,5\%$.

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện triển khai cung cấp dịch vụ công mức độ 3,4 là $261/279 = 93,5\%$ TT. Trong đó TTHC triển khai cung cấp dịch vụ công mức độ 4 là $116/279 = 41,6\%$.

2.5. Quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm

- Quy trình giải quyết các TTHC được tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả tại Trung tâm: $279/279$ quy trình.

- Quy trình giải quyết các TTHC không thể phân cấp, ủy quyền cho công chức thẩm định, phê duyệt ngay tại Trung tâm: $279/279$ quy trình.

- Quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh: 19 quy trình (19 thủ tục liên thông lĩnh vực Lao động-TB&XH).

3. Về cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ thông tin

3.1. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm

Trung tâm nằm trong khuôn viên của UBND thành phố là khu nhà 2 tầng diện tích sử dụng $400m^2$, có cổng đi riêng, sân, khu vực đỗ xe, tường rào, vườn hoa, nhà bảo vệ, nhà vệ sinh, 01 phòng tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực công an.

Các trang thiết bị cơ bản đủ, đảm bảo cho hoạt động của Trung tâm, gồm: 34 máy tính bàn, 02 máy photocopy, 05 kiosk bốc số thứ tự và tra cứu thông tin, 10 máy in, 13 camera, 06 màn hình tivi phục vụ hoạt động giám sát và hiển thị thông tin bốc số thứ tự, 03 đầu wifi, 08 máy scan A4, 01 máy scan A3, 16 máy điện thoại bàn, 01 máy fax, 02 máy tính xách tay, 8 máy điều hòa nhiệt độ công suất 12.000 BTU, 02 máy 24.000 BTU; hệ thống thiết bị tường lửa, Switch LAN, switch internet; 33 quầy tiếp nhận và hướng dẫn giải quyết TTHC.

¹ Phòng Lao động TB&XH, Phòng Tài Nguyên và Môi trường, Phòng Kinh tế; Phòng Tài Chính - Kế Hoạch; Cơ quan Tổ Chức - Nội vụ; Phòng Y Tế, Phòng Giáo dục và đào tạo, Phòng văn hóa thông tin, Phòng Tư Pháp; Phòng Quản lý đô thị; Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất.

Hạ tầng công nghệ thông tin: hệ thống mạng (LAN) nội bộ: Tốc độ download, upload tối đa có thể đạt được: 100Mbps/100Mbps, Mạng WAN: 50Mbps, wifi internet công dân: tốc độ download, upload tối đa có thể đạt được: 6.144Kbps/640Kbps.

Quý I năm 2018, Thành phố đã triển khai sửa chữa mở rộng diện tích Trung tâm, đầu tư trang thiết bị và bố trí nhân sự đưa bộ phận cấp căn cước công dân vào làm việc tại Trung tâm hành chính, đến nay đã hoàn thành và dự kiến đưa vào làm việc trong năm 2019.

Các trang thiết bị, hạ tầng thông tin cơ bản đáp ứng nhu cầu ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính và xây dựng chính quyền điện tử; thực hiện luân chuyển hồ sơ qua phần mềm một cửa điện tử và khả năng cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

3.2. Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm hành chính công trong quy trình giải quyết TTHC

Trung tâm hành chính công đang sử dụng các phần mềm: Một cửa điện tử; quản lý văn bản; bốc số thứ tự; tra cứu mã số hồ sơ; cấp giấy phép xây dựng; cấp giấy phép đăng ký kinh doanh; Hệ thống thông tin hộ chính sách, hệ thống thông tin hộ nghèo; tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả lĩnh vực Bảo hiểm xã hội; Hệ thống thông tin quản lý hộ tịch; Hệ thống thông tin quản lý khách hàng CMIS; Phần mềm quản lý phát triển khách hàng; Phần mềm elis; Phần mềm kê khai thuế; Phần mềm kê khai bảo hiểm xã hội; Phần mềm quản lý tài sản; Phần mềm kho bạc và thí điểm phần mềm khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân ezfeedback.

Hoàn thành việc kết nối tích hợp dữ liệu tới Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh đối với các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND và các phòng, ban thuộc UBND thành phố.

Đánh giá kết quả và hạn chế, nguyên nhân đối với việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm HCC và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã đã hỗ trợ rất tốt cho công tác quản lý, lưu trữ, thông kê báo cáo, thông tin nhanh, chính xác phục vụ chỉ đạo, điều hành và kiểm soát kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Tuy nhiên, chưa có văn bản, chỉ đạo từ UBND tỉnh về xác thực điện tử trong khai báo, luân chuyển giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử giữa các công đoạn trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính mà vẫn phải kết hợp luân chuyển hồ sơ giấy cùng với qua phần mềm làm tăng việc cho cán bộ, công chức (*vừa cập nhật phần mềm, vừa duy trì vào hệ thống sổ sách, biểu mẫu bản giấy như trước*).

3.3 Nguồn kinh phí hoạt động của Trung tâm

Trung tâm hành chính công thực hiện quản lý và điều hành tài chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ về quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính

đối với các cơ quan nhà nước; Trung tâm là đơn vị dự toán độc lập có nguồn kinh phí hoạt động do ngân sách nhà nước cấp 100%; căn cứ nguồn dự toán được giao đầu năm, Trung tâm hành chính công xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ, thực hiện điều hành thu chi ngân sách theo quy định hiện hành.

Thực hiện Nghị quyết số 18/2016/NQ-HĐND ngày 27/7/2016 của Hội đồng nhân dân tỉnh quy định chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng làm việc ở các Trung tâm Hành chính công, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở các cơ quan, đơn vị, địa phương các cấp; văn bản số 5011/UBND-TM3 ngày 17/8/2016 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 18/2016/NQ-HĐND của HĐND tỉnh: trang cấp đồng phục: 2 bộ xuân hè: 800.000đ/bộ, 01 bộ quần áo thu đông: 2.000.000đ/bộ và hỗ trợ mức 2.000.000đ/tháng cho CB, CC, VC, NV làm việc tại Trung tâm (kể cả cán bộ của cơ quan ngành dọc Trung Ương).

4. Kết quả hoạt động của Trung tâm

4.1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Số lượng hồ sơ TTHC

- Tổng số hồ sơ TTHC đã được tiếp nhận và giải quyết từ năm 2016 đến 31/7/2019 là 160.875

+ Tổng số hồ sơ giải quyết trước hạn: 150.729 hồ sơ

+ Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 9.587 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn: 15 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ chưa giải quyết: 544 (trong thời hạn đang giải quyết)

+ Tổng số hồ sơ không giải quyết: 752 hồ sơ (do cá nhân tự rút hồ sơ và nhập nhầm thủ tục)

b) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

Hàng năm, UBND thành phố chỉ đạo Trung tâm triển khai phát phiếu khảo sát lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm khi công dân đến thực hiện các giao dịch tại Trung tâm. Tổng số phiếu khảo sát từ năm 2016 đến 31/7/2019 là 8.095 phiếu. Kết quả: Tỷ lệ người dân tìm hiểu thông tin về TTHC rất thuận lợi trên 80%; thủ tục hành chính rất đơn giản, ngắn gọn, dễ thực hiện trên 83%; sự phục vụ của cán bộ, công chức rất lịch sự, thân thiện, dễ gần trên 90%. Thông qua các ý kiến phản ánh, góp ý của công dân UBND thành phố đã chỉ đạo Trung tâm hành chính công tiếp thu, điều chỉnh nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ hành chính tốt hơn.

Hiện tại, cùng với khảo sát bằng bản giấy, UBND Thành phố đang triển khai thí điểm phần mềm ezfeedback để khảo sát, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trực tuyến khi công dân đến thực hiện các giao dịch tại Trung tâm.

4.2. Kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và dịch vụ bưu chính công ích.

Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC qua dịch vụ công mức độ 3,4 là 9.830 hồ sơ.

Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích là 7.408 hồ sơ.

4.3. Vai trò của Trung tâm HCC trong việc thực hiện cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử

Trung tâm Hành chính công cùng với Hệ thống Chính quyền điện tử đã *giải quyết đồng bộ các mục tiêu của chương trình cải cách hành chính* giai đoạn 2011-2020 của Chính Phủ đó là: xây dựng cơ quan hành chính nhà nước trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tăng tính dân chủ và pháp quyền trong hoạt động điều hành của các cơ quan hành chính nhà nước; cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; góp phần hoàn thành các Nghị quyết và mục tiêu chiến lược của tỉnh về phát triển hạ tầng đồng bộ, đẩy mạnh xây dựng thể chế, cải cách hành chính, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công với cơ chế mở, linh hoạt đáp ứng yêu cầu thực tế đổi mới, xu thế phát triển hội nhập quốc tế và khu vực.

Qua 6 năm triển khai thực hiện mô hình Trung tâm hành chính công và bộ phận “một cửa điện tử” cấp xã trên địa bàn thành phố Uông Bí đã đạt được những kết quả nhất định: Đã cơ bản đơn giản các thủ tục hành chính; công khai các quy trình thủ tục, các loại phí, lệ phí; thống nhất các loại bảng biểu, hồ sơ sử dụng cho từng loại công việc; tiếp nhận và trả kết quả đúng và trước thời hạn; tạo được mối quan hệ liên thông giải quyết công việc giữa các phòng, ban chuyên môn đặc biệt đạt được mức độ hài lòng cao của tổ chức, cá nhân; công tác chỉ đạo, điều hành của UBND thành phố được thuận lợi, hiệu quả hơn. Những kết quả đạt được đã góp phần tạo điều kiện, hỗ trợ thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, cải thiện quan hệ giữa các cơ quan hành chính Nhà nước với người dân, doanh nghiệp, bảo đảm tính công khai minh bạch trong giải quyết công việc của nhân dân, góp phần phòng, chống tham nhũng trong cán bộ, công chức.

4.4. Kết quả phối hợp công tác

Công tác phối hợp phát huy hiệu quả bằng việc ban hành hệ thống các văn bản làm cơ sở phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan đơn vị để rà soát, giải quyết thủ tục hành chính, quản lý và đánh giá cán bộ công chức làm việc tại Trung tâm như: Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 02/01/2018 của UBND Thành phố; Quyết định số 6143/QĐ-UBND ngày 15/9/2015 của UBND thành phố phê duyệt phương án chuyển phát hồ sơ kết quả tới địa chỉ theo yêu cầu, Quy chế quản lý con dấu thứ 2 và lưu trữ, luân chuyển hồ sơ tài liệu giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Trung tâm hành chính công chính là giải pháp, là cơ sở thực tiễn thực hiện chủ trương tách bạch chức năng cung cấp dịch vụ công với chức năng quản lý nhà nước, giải quyết đồng bộ các mục tiêu của chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 của Chính Phủ tại địa phương, góp phần hoàn thành các Nghị

quyết, chỉ tiêu chiến lược của tỉnh về phát triển hạ tầng đồng bộ, đẩy mạnh xây dựng thể chế, cải cách hành chính, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

Trung tâm hành chính công là cầu nối giữa chính quyền với người dân thông qua nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức khi đến cơ quan hành chính giao dịch. Việc thực hiện mô hình gắn liền với cải cách hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cải cách phương thức làm việc của cơ quan hành chính, nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả hoạt động của cấp chính quyền địa phương, góp phần chống quan liêu hách dịch, sách nhiễu, cửa quyền và phòng, chống tham nhũng.

Hoạt động của Trung tâm hành chính công thành phố Uông Bí đảm bảo ổn định, với trang thiết bị hiện đại, được áp dụng khoa học, công nghệ thông tin trong công tác quản lý điều hành; cán bộ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đã phát huy được năng lực, thực hiện nghiêm túc kỷ luật hành chính, tác phong lễ lối làm việc khoa học, chuyên nghiệp và thân thiện hơn. Mô hình hoạt động của Trung tâm bước đầu đã phát huy hiệu quả, chất lượng phục vụ ngày một nâng lên, tạo được niềm tin, tình cảm và sự hài lòng của tổ chức và công dân.

2. Tồn tại hạn chế: Thủ tục hành chính còn phức tạp, quy định về thủ tục hành chính còn chồng chéo, chưa ổn định mà thường xuyên sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế; các bước thực hiện chưa rõ, có những thủ tục còn chưa đảm bảo các tiêu chuẩn về nội dung thủ tục hành chính như không quy định thời gian. Tồn tại này làm cho cán bộ, công chức phải thường xuyên rà soát, xây dựng chỉnh sửa quy trình để cập nhật vào phần mềm. Đặc biệt khi mới hoạt động các đơn vị đều không sẵn lòng hợp tác, phối hợp rà soát, xây dựng các quy quy trình liên thông, công chức còn lúng túng trong sử dụng phần mềm hay còn ngại cập nhật tạo cơ sở dữ liệu ban đầu.

3. Khó khăn vướng mắc

- Trung tâm còn nhiều khó khăn trong công tác phối hợp, quản lý, điều hành với các đơn vị ngành dọc khi cần xử lý liên quan đến thủ tục hành chính; các thức quản lý điều hành các dịch vụ hỗ trợ như cơ chế quản lý, giám sát và giá thu dịch vụ hỗ trợ như dịch vụ foto tài liệu; tư vấn khảo sát thiết kế; dịch vụ chuyển phát kết quả giải quyết tới địa chỉ theo yêu cầu và các dịch vụ khác để hỗ trợ tổ chức, cá nhân tuân thủ quy định hành chính.

- Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm và bộ phận một cửa cấp xã vẫn còn phải duy trì cập nhật hệ thống sổ sách, biểu mẫu, hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định của các bộ, ban ngành làm tăng việc, giảm năng suất, hiệu quả làm việc của cán bộ, công chức do vừa cập nhật dữ liệu cho hệ thống vừa ghi chép vào sổ giấy như trước.

- Người dân vẫn chưa thành thạo nhiều và chưa tạo thành thói quen trong việc tiếp cận các tiện ích, các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao được cung cấp trên môi trường mạng.

4. Một số kinh nghiệm

Có được kết quả như trên là nhờ sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố, động viên sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, các phòng, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, phường trong tổ chức thực hiện nhiệm

vụ xây dựng Chính quyền điện tử và Trung tâm phục vụ Hành chính công. Công tác phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ và giải quyết các thủ tục hành chính giữa Trung tâm phục vụ Hành chính công với các phòng, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã phường trên địa bàn Thành phố. Hệ thống trang thiết bị hiện đại cần phải duy trì tốt và thường xuyên liên tục và đặc biệt thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính. Có sự đồng thuận cao của tổ chức, nhân dân trên địa bàn thành phố Uông Bí trong việc triển khai xây dựng Chính quyền điện tử và Trung tâm phục vụ Hành chính công.

IV. ĐỀ XUẤT HOÀN THIỆN MÔ HÌNH TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Kiến nghị, đề xuất Chính phủ xem xét, chỉ đạo các bộ, ban ngành nghiên cứu và ban hành các văn bản hướng dẫn cho Trung tâm hành chính công cấp huyện hoạt động thống nhất:

Quy định rõ nhiệm vụ cụ thể cho bộ phận Giám sát và giải quyết khiếu nại tại Trung tâm hành chính công.

Quy định về cách thức, giải pháp triển khai, giá các dịch vụ hỗ trợ người dân hoàn thiện hồ sơ trước khi giao dịch hành chính đối với những thủ tục hành chính mà người dân khó tự thực hiện, cũng như tạo thuận lợi hơn cho tổ chức, cá nhân tuân thủ quy định hành chính (như dịch vụ fôto tài liệu; tư vấn, khảo sát thiết kế trong cấp phép xây dựng nhà ở; dịch vụ chuyển phát kết quả giải quyết tới địa chỉ theo yêu cầu và các dịch vụ khác để hỗ trợ).

- Quy định về luân chuyển hồ sơ, ghi chép sổ sách điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công và bộ phận một cửa hiện đại cấp xã.

2. Kiến nghị với UBND tỉnh chỉ đạo tiếp tục rà soát, xây dựng các quy trình nội bộ giải quyết TTHC thống nhất; Nâng cấp hạ tầng mạng, trang thiết bị đảm bảo điều kiện tốt nhất cho cán bộ, công chức làm việc cũng như môi trường thân thiện phục vụ người dân tới giao dịch.

3. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuyển từ giao dịch trực tiếp sang giao dịch trực tuyến mức độ 3, 4.

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân thành phố Uông Bí về kết quả quá trình xây dựng, hoạt động của Trung tâm Hành chính công thành phố.

Nơi nhận

- UBND tỉnh Quảng Ninh (bc);
- Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ninh (b/c)
- TT. Thành ủy, HĐND TP (b/c);
- CT, các PCT UBND TP (b/c);
- Các phòng, ban, đơn vị;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, TTHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Tuấn Đạt

**TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ UÔNG BÍ**

(Kèm theo báo cáo số 325/BC-UBND ngày 05/8/2019 của UBND thành phố Uông Bí)

(Tính đến ngày 31/7/2019)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng cán bộ chuyên trách Trung tâm	Số lượng cán bộ cử đến làm việc tại Trung tâm	Trong đó		
				Chuyên viên	Phó Trưởng phòng và tương đương	Trưởng phòng và tương đương
1	2	3	4	5	6	7
1	Dương Thu Hà	x				x
2	Nguyễn Văn Tuấn	x			x	
3	Nguyễn Thị Hồng	x		x		
4	Nguyễn Thị Tuyết Nhung	x		x		
5	Nguyễn Thị Nga	x		x		
6	Bùi Thị Bích Thảo	x		x		
7	Nguyễn Thị Thu Hà	x		x		
8	Ngô Thị Hương	x		x		
9	Trần Thị Hằng	x		x		
10	Nguyễn Thị Hạnh		x		x	
11	Đinh Thị Duyên		x	x		
12	Nguyễn Diễm Hương		x	x		
13	Dương Thị Thùy Ngân		x	x		
14	Nguyễn Huy Thắng		x	x		
15	Nguyễn Văn Cường		x		x	
16	Lương Tiến Đạt		x			x
17	Vũ Hồng Minh		x		x	
18	Nguyễn Thị Hằng		x	x		
19	Nguyễn Thị Thùy		x	x		
20	Trần Mạnh Quỳnh		x	x		
21	Ngô Quốc Hưng		x	x		
22	Lê Ngọc Hà		x	x		
23	Nguyễn Thị Khánh Linh		x	x		
24	Nguyễn Đình Hiếu		x	x		
25	Nguyễn Văn Thọ		x		x	
26	Trương Quốc Huy		x		x	

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng cán bộ chuyên trách Trung tâm	Số lượng cán bộ cử đến làm việc tại Trung tâm	Trong đó		
				Chuyên viên	Phó Trưởng phòng và tương đương	Trưởng phòng và tương đương
1	2	3	4	5	6	7
27	Lê Tuấn Vinh		x		x	
28	Hoàng Thị Thanh Hiền		x		x	
29	Đặng Nhật Hải		x		x	
30	Trần Nam Hải		x		x	
31	Đào Duy Thảo		x		x	
32	Nguyễn Thị Như Duyên		x	x		
33	Lại Văn Bính		x	x		
34	Đào Thảo Hiền		x	x		
35	Vũ Thị Thanh Hồng		x	x		
36	Lưu Thị Phương Anh		x	x		
37	Hà Thu Phương		x	x		
38	Lê Hoàng Hậu		x	x		
39	Nguyễn Thị Loan		x	x		
40	Bùi Tiến Dũng		x	x		
41	Trương Thị Hòa		x	x		
42	Hoàng Thị Hải Yến		x	x		
43	Nguyễn Đình Phú		x	x		
	CỘNG	9	34	30	11	2



Biểu 02

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ UÔNG BÍ**

BIỂU TỔNG HỢP THỰC TRẠNG TTHC ĐƯA VÀO THỰC HIỆN TẠI TRUNG TÂM HCC CÁC CẤP
(Tính đến ngày 31/7/2019)

(Kèm theo báo cáo số 325/BC-UBND ngày 05/8/2019 của UBND thành phố Uông Bí)

STT	Đơn vị	Tổng số TTHC					Số TTHC thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu, trả kết quả tại Tr.tâm				Số TTHC không thực hiện phê duyệt tại Trung tâm			
		Tổng số TTHC đưa vào thực hiện tại Tr.tâm				Tổng số TTHC chưa đưa vào thực hiện tại Tr.tâm	Tổng số	Số TTHC do Thủ trưởng Sở, ngành và đơn vị trực thuộc ký phê duyệt tại Tr.tâm	Số TTHC phân công cho cấp phó Sở, ngành và đơn vị trực thuộc ký phê duyệt tại Tr.tâm	Số TTHC ủy quyền cho cán bộ làm việc tại Tr.tâm ký phê duyệt	Tổng số	Chia ra theo các lý do		
		Tổng số TTHC theo QĐ công bố	Tổng số TTHC tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả tại Tr.tâm	Tổng số TTHC không thực hiện phê duyệt	Tổng số TTHC tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả tại Tr.tâm							Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan TƯ	Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh	Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ngành
A	B	$1=2+5$	2	3	4	5	6=3	7	8	9	$10=4$	11	12	13
1	UBND thành phố Uông Bí	284	279	279		5	279	195	84					



Biểu 3a

TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI
(Tính đến ngày 31/7/2019)

(Kèm theo báo cáo số 325 /BC-UBND ngày 05/8/2019 của UBND thành phố Hà Nội)

STT	Thời gian	Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong kỳ báo cáo			Số hồ sơ TTHC đã giải quyết					Số hồ sơ TTHC chưa giải quyết			Số hồ sơ không giải quyết
		Tổng số	Trong đó		Tổng số	Số hồ sơ giải quyết đúng hạn	Số hồ sơ giải quyết quá hạn		Tổng số	Trong đó			
			Số hồ sơ kỳ trước chuyển sang	Số hồ sơ tiếp nhận mới trong kỳ báo cáo			Do đơn vị	Do cá nhân, tổ chức		Số hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết	Số hồ sơ đã quá hạn chưa giải quyết		
1	Năm 2016	46,862	447	46,415	46,554	45,594	945	15	0	282	0	26	99
2	Năm 2017	44,303	308	43,995	43,856	41,422	2,434	0	0	420	0	27	188
3	Năm 2018	44,090	447	43,643	43,643	39,742	3,901	0	0	406	0	41	300
4	7 tháng đầu năm 2019	26,822	447	26,375	26,278	23,971	2307	0	0	528	0	16	165

TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ UÔNG BÍ
(Tính đến ngày 31/7/2019)

(Kèm theo báo cáo số 325/BC-UBND ngày 05/8/2019 của UBND thành phố Uông Bí)

STT	Đơn vị giải quyết TTHC	Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong kỳ báo cáo		Số hồ sơ TTHC đã giải quyết				Số hồ sơ TTHC chưa giải quyết			Số hồ sơ không giải quyết	
		Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trong đó			
			Số hồ sơ kỳ trước chuyển sang	Số hồ sơ tiếp nhận mới trong kỳ báo cáo		Số hồ sơ giải quyết đúng hạn	Số hồ sơ giải quyết quá hạn		Số hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết	Số hồ sơ đã quá hạn chưa giải quyết		
							Do đơn vị					Do cá nhân, tổ chức
I	Năm 2016											
1	An ninh trật tự	74	71	74	73	1	0	0	0	0	0	
2	Chứng minh nhân dân	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Công thương	13	13	13	5	8	0	0	0	0	0	
4	Đất đai	4,650	4,349	4,481	4,407	74	0	0	169	0	0	
5	Giao dịch bảo đảm	1,607	1,607	1,606	1,447	159	0	0	1	0	0	
6	Giáo dục và đào tạo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Giao thông vận tải	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	
8	Lao động TB&XH	810	800	755	610	138	7	0	34	0	21	
9	Nội vụ	20	20	17	16	1	0	0	3	0	0	
10	Nông nghiệp và phát triển	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	Tài chính – kế hoạch	1,164	1,161	1,126	911	215	0	0	36	0	2	
12	Tài nguyên và môi trường	63	63	60	50	10	0	0	3	0	0	
13	Thuế	35	35	35	25	10	0	0	0	0	0	
14	Thủy sản	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	
15	Tư pháp	4,443	4,438	4,443	4,384	54	5	0	0	0	0	
16	Văn hóa thông tin	52	50	52	45	7	0	0	0	0	14	
17	Xây dựng	673	657	646	375	268	3	0	24	0	3	

STT	Đơn vị giải quyết TTHC	Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong kỳ báo cáo				Số hồ sơ TTHC đã giải quyết						Số hồ sơ TTHC chưa giải quyết				Số hồ sơ yêu cầu bổ sung	Số hồ sơ không giải
		Trong đó		Số hồ sơ	Số hồ sơ	Trong đó				Tổng	Trong đó						
		Số hồ sơ	Số hồ sơ			Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ giải quyết quá hạn	Số hồ sơ		Số hồ sơ	Số hồ sơ đã					
18	Y tế	113	0	113	110	110	0	0	0	0	3	3	0	0	0		
19	xử phạt	11,946	15	11,931	11,944	11,944	0	0	0	0	2	2	0	0	0		
20	Hộ khẩu	9,435	0	9,435	9,435	9,435	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
21	BHXH	9,883	92	9,791	9,877	9,877	0	0	0	0	6	6	0	0	0		
22	Đo vẽ	1,879	0	1,879	1,878	1,878	0	0	0	0	1	1	0	0	0		
	CỘNG	46,862	447	46,415	46,554	45,594	945	15	0	0	282	282	0	26	99		
II Năm 2017																	
1	An ninh trật tự	13	0	13	13	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	Chứng minh nhân dân	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	Công thương	62	0	62	58	44	14	0	0	0	4	4	0	0	6		
4	Đất đai	4,675	169	4,506	4,418	3,968	450	0	0	0	257	257	0	0	2		
5	Giao dịch bảo đảm	2,554	1	2,553	2,553	1,469	1,084	0	0	0	1	1	0	0	0		
6	Giáo dục và đào tạo	44	0	44	44	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	Giao thông vận tải	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8	Lao động TB&XH	698	55	643	676	670	6	0	0	0	22	22	0	0	3		
9	Nội vụ	46	3	43	44	26	18	0	0	0	2	2	0	0	0		
10	NN và phát triển NT	32	0	32	32	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	Tài chính – kế hoạch	1,408	38	1,370	1,361	1,183	178	0	0	0	44	44	0	3	7		
12	Tài nguyên và môi trường	52	3	49	52	42	10	0	0	0	0	0	0	0	0		
13	Thuế	111	0	111	111	107	4	0	0	0	0	0	0	0	0		
14	Thủy sản	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
15	Tư pháp	5,824	0	5,824	5,824	5,750	74	0	0	0	0	0	0	0	0		
16	Văn hóa thông tin	15	0	15	15	13	2	0	0	0	0	0	0	0	5		
17	Xây dựng	1,089	27	1,062	1,058	576	482	0	0	0	8	8	0	23	94		
18	Y tế	174	3	171	174	174	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
19	xử phạt	4,241	2	4,239	4,238	4,238	0	0	0	0	3	3	0	0	0		

STT	Đơn vị giải quyết TTHC	Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong kỳ báo cáo			Số hồ sơ TTHC đã giải quyết						Số hồ sơ TTHC chưa giải quyết			Số hồ sơ không giải
		Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trong đó			Tổng	Trong đó		Số hồ sơ yêu cầu bổ sung		
			Số hồ sơ	Số hồ sơ		Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ quá hạn		Số hồ sơ	Số hồ sơ đã			
20	hộ khẩu	8,592	0	8,592	8,590	0	0	0	0	2	2	0	0	
21	bhxb	12,858	6	12,852	12,816	0	0	0	0	42	42	0	0	
22	đo vẽ	665	1	664	664	0	0	0	0	1	1	0	0	
23	Nước	443	0	443	409	70	0	0	0	33	33	0	22	
24	Điện lực	706	0	706	705	24	0	0	0	1	1	0	49	
	CỘNG	44,303	308	43,995	43,856	2,434	0	0	0	420	420	0	27	
													188	

III Năm 2018												
1	An ninh trật tự	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Bồi thường Nhà nước	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Chứng minh nhân dân	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Công thương	39	4	35	39	21	18	0	0	0	0	0
5	Đất đai	4,904	257	4,647	4,684	3,597	1,087	0	220	220	0	3
6	Giao dịch bảo đảm	2,646	1	2,645	2,646	1,264	1,382	0	0	0	0	0
7	Giáo dục và đào tạo	23	0	23	23	17	6	0	0	0	0	0
8	Giao thông vận tải	4	0	4	4	2	2	0	0	0	0	0
9	Lao động TB&XH	747	22	725	746	735	11	0	1	1	0	4
10	Người có công	28	0	28	25	23	2	0	3	3	0	1
11	Nội vụ	33	2	31	33	10	23	0	0	0	0	0
12	NN và phát triển NT	14	0	14	14	6	8	0	0	0	0	0
13	Tài chính – kế hoạch	1,213	47	1,166	1,184	862	322	0	23	23	0	15
14	Tài nguyên và môi trường	38	0	38	37	14	23	0	1	1	0	0
15	Thuế	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0
16	Thủy sản	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Tư pháp	4,105	0	4,105	4,105	4,040	65	0	0	0	0	0
18	Văn hóa thông tin	68	0	68	66	45	21	0	2	2	0	19
19	Xây dựng	1,245	31	1,214	1,187	648	539	0	24	24	0	88

STT	Đơn vị giải quyết TTHC	Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong kỳ báo cáo			Số hồ sơ TTHC đã giải quyết						Số hồ sơ TTHC chưa giải quyết			Số hồ sơ yêu cầu bổ sung	Số hồ sơ không giải
		Trong đó		Tổng số	Trong đó			Số hồ sơ giải quyết quá hạn	Tổng	Trong đó					
		Số hồ sơ	Số hồ sơ		Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ			Số hồ sơ đã					
20	Y tế	129	0	129	123	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	xử phạt	4,115	3	4,112	4,113	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
22	hộ khẩu	7,474	2	7,472	7,474	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	bhxx	14,153	42	14,111	14,044	0	0	0	0	109	109	0	0	0	0
24	đo vẽ	625	1	624	623	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
25	Xí nghiệp nước	1,113	34	1,079	1,096	742	354	0	0	16	16	0	0	1	72
26	Điện Lực	1,372	1	1,371	1,369	1,337	32	0	0	3	3	0	0	0	98
	CỘNG	44,090	447	43,643	43,643	39,742	3,901	0	0	406	406	0	0	41	300

IV 7 tháng đầu năm 2019

1	An ninh trật tự	9	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Bồi thường Nhà nước	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Công thương	13	0	13	12	6	6	0	0	1	1	0	0	0	0
4	Đất đai	3,286	220	3,066	3,005	2,200	805	0	0	281	281	0	0	0	8
5	Giao dịch bảo đảm	1,524	0	1,524	1,521	806	715	0	0	3	3	0	0	0	0
6	Giáo dục và đào tạo	7	0	7	7	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Lao động TB&XH	515	1	514	499	453	46	0	0	16	16	0	0	0	6
8	Người có công	54	3	51	42	41	1	0	0	12	12	0	0	0	4
9	Nội vụ	19	0	19	18	5	13	0	0	1	1	0	0	0	0
10	NN và phát triển NT	6	0	6	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Tài chính – kế hoạch	668	29	639	647	483	164	0	0	16	16	0	0	5	4
12	Tài nguyên và môi trường	24	1	23	24	18	6	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Tư pháp	2,714	0	2,714	2,711	2,676	35	0	0	3	3	0	0	0	0
14	Văn hóa thông tin	21	2	19	21	14	7	0	0	0	0	0	0	0	3
15	Xây dựng	737	58	679	700	358	342	0	0	26	26	0	0	11	67
16	Y tế	23	0	23	22	22	0	0	0	1	1	0	0	0	0
17	xử phạt	885	2	883	880	880	0	0	0	5	5	0	0	0	0

STT	Đơn vị giải quyết TTHC	Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong kỳ báo cáo				Số hồ sơ TTHC đã giải quyết					Số hồ sơ TTHC chưa giải quyết			Số hồ sơ sơ không giải
		Trong đó		Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Trong đó		Tổng	Trong đó		Số hồ sơ yêu cầu bổ sung		
							Số hồ sơ	Số hồ sơ						
		Tổng số	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Tổng số	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ	Số hồ sơ	
18	hộ khẩu	5,292	0	5,292	5,292	5,292	0	0	0	0	0	0	0	
19	bhxx	9,092	109	8,983	8,965	8,965	0	0	0	127	0	0	0	
20	đo vẽ	355	2	353	353	353	0	0	0	2	0	0	0	
21	Xí nghiệp nước	587	17	570	567	412	155	0	0	20	0	0	45	
22	Điện Lực	989	3	986	975	967	8	0	0	14	0	0	28	
	CỘNG	26,822	447	26,375	26,278	23,971	2,307	0	0	528	0	16	165	

**BIỂU TỔNG HỢP SỐ TTHC CỦA CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC VÀ ĐƠN VỊ KHÁC ĐƯA VÀO GIẢI
QUYẾT TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ UÔNG BÍ**

(Tính đến ngày 31/7/2019)

(Kèm theo báo cáo số 325/BC-UBND ngày 05 /8/2019 của UBND thành phố Uông Bí)

STT	Đơn vị	Số TTHC của các cơ quan ngành dục và đơn vị khác đưa vào giải quyết tại Trung tâm	Trong đó					Ghi chú (ghi cụ thể các đơn vị khác có TTHC)
			Bảo hiểm xã hội	Công an + Cảnh sát PCCC	Thuế	Điện + Nước	Đơn vị khác	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Năm 2016	84	39	20	25	0	0	
2	Năm 2017	82	32	20	25	5		
3	Năm 2018	100	29	20	25	26		
4	7 tháng đầu năm 2019	100	29	20	25	26		

**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
MỨC ĐỘ 3, MỨC ĐỘ 4**
(Tính đến ngày 31/7/2019)

(Kèm theo báo cáo số 325/BC-UBND ngày 05 /8/2019 của UBND thành phố Uông Bí)

STT	Thời gian	Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4			Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4	
		Số TTHC đưa vào giải quyết tại Trung tâm theo QĐ của UBND tỉnh	Tổng số TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4		Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4	
			Mức độ 3	Mức độ 4	Mức độ 3	Mức độ 4
1	Năm 2016	243	164		27	
2	Năm 2017	277	220	38	567	96
3	Năm 2018	300	161	121	2,016	610
4	7 tháng đầu năm 2019	279	145	116	5,971	543

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ UÔNG BÍ**

Biểu 06

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH
(Tính đến ngày 30/6/2019)

(Kèm theo báo cáo số 325/BC-UBND ngày 05//8/2019 của UBND thành phố Uông Bí)

STT	Thời gian	Tình hình cung cấp dịch vụ bưu chính công ích		Kết quả tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích		
		Số TTHC đưa vào giải quyết tại Trung tâm	Tổng số TTHC cung cấp dịch vụ bưu chính công ích	Tổng số	Tiếp nhận	Trả kết quả
1	Năm 2016	243	0	0	0	5
2	Năm 2017	277	190	0	0	12
3	Năm 2018	300	254	4,639	1,910	2,729
4	7 tháng đầu năm 2019	279	238	2,769	1,151	1,618