

Số: /BC-SNNPTNT

Quảng Ngãi, ngày tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa

Thực hiện Công văn số 1869/UBND-TTHC ngày 15/4/2024 của UBND tỉnh về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn báo cáo kết quả thực hiện như sau:

1. Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)

a) Tình hình thực hiện

Hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, được tổ chức, công dân đánh giá rất cao. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Sở tại Trung tâm tiếp tục có sự chuyển biến tích cực. Trong năm 2023 và quý I/2024, hồ sơ giải quyết đảm bảo về chất lượng, tiến độ theo quy định; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao, bình quân 100%/năm đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết, không có hồ sơ trễ hạn, quá hạn. Đã có 3.004 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá mức độ rất hài lòng và hài lòng đạt 3.002 lượt, chiếm tỷ lệ 99,93%; đánh giá mức độ bình thường đạt 02 lượt (theo số liệu tại Báo cáo số 100/BC-TTHC ngày 29/12/2023, 15/BC-TTHC ngày 25/3/2024 của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh).

b) Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Tổng số TTHC đang thực hiện tiếp nhận của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh: **116** thủ tục.

- Thống kê TTHC được thực hiện theo phương thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới hành chính) tại địa phương: **33** TTHC.

- Thống kê TTHC đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương; kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Thực hiện Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về phê duyệt và rút ngắn thời gian giải quyết đối với danh mục dịch vụ công trực tuyến, danh mục dịch vụ công trực tuyến thí điểm tiếp nhận và trả kết quả hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến; theo đó Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã

triển khai cung cấp **33** dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở. Kết quả:

+ Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã thực hiện tiếp nhận và xử lý **11.637** hồ sơ (*trực tuyến 8.196 hồ sơ; trực tiếp 3.301 hồ sơ*); số hồ sơ kỳ trước chuyển qua: 140 hồ sơ. Số hồ sơ đã giải quyết là **11.504** hồ sơ; trong đó, số hồ sơ giải quyết trước hạn là 11.504 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 100%*), không có hồ sơ quá hạn. Số hồ sơ đang giải quyết là **105** hồ sơ; trong đó, số hồ sơ chưa đến hạn: 105 hồ sơ. Số hồ sơ rút: **28** hồ sơ.

+ Từ ngày 01/01/2024 đến ngày 31/3/2024, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã thực hiện tiếp nhận và xử lý **3.018** hồ sơ (*trực tuyến 2.597 hồ sơ; trực tiếp 316 hồ sơ*); số hồ sơ kỳ trước chuyển qua: 105 hồ sơ. Số hồ sơ đã giải quyết là **2.961** hồ sơ; trong đó, số hồ sơ giải quyết trước hạn là 2.961 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 100%*), không có hồ sơ quá hạn. Số hồ sơ đang giải quyết là **54** hồ sơ; trong đó, số hồ sơ chưa đến hạn: 54 hồ sơ. Số hồ sơ rút: **03** hồ sơ.

c) Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (tình hình triển khai, kết quả, những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc)

Thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định của Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại Công văn số 1659/UBND-TTHC ngày 17/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện đồng bộ các nội dung quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;

Trong năm 2023 và Quý I năm 2024, Sở Nông nghiệp và PTNT đã ban hành các văn bản chỉ đạo về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, cụ thể: Công văn số 1497/SNNPTNT-VP ngày 19/4/2023 về việc triển khai thực hiện đồng bộ các nội dung quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ; Công văn số 2026/SNNPTNT-VP ngày 25/5/2023 về việc nâng cao trách nhiệm giải quyết hồ sơ TTHC và đẩy mạnh số hóa hồ sơ điện tử; Công văn số 3781/SNNPTNT-VP ngày 11/9/2023 về việc tăng cường đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC; Công văn số 1208/SNNPTNT-VP ngày 27/3/2024 về việc tiếp tục đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn từ ngày 01/01/2023 đến 31/3/2024:

TT	Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận				Số hóa kết quả giải quyết TTHC			
	Số hồ sơ tiếp nhận	Số hồ sơ có số hóa thành phần hồ sơ	Tỷ lệ % số hồ sơ có số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận	Số hồ sơ chưa số hóa TPHS	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ có số hóa kết quả	Tỷ lệ % số hóa kết quả hồ sơ	Số hồ sơ chưa số hóa kết quả TTHC
2023	11.639	11.571	99,42%	68	11.510	4.696	40,80%	6.814
Quý I/2024	2.995	2.992	99,90%	03	2.947	2.893	98,17%	54

Nhìn chung, công tác triển khai số hóa của Sở đã được đẩy mạnh, tỷ lệ số hoá hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC tăng dần. Tuy nhiên việc triển khai thực hiện vẫn chưa thống nhất, đồng bộ và theo quy định; tỷ lệ hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC được lưu kho dữ liệu và khai thác, tái sử dụng kết quả số hoá còn chưa cao. Nguyên nhân: trong năm 2023 Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có **4.234** hồ sơ Cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thực hiện trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ nên không có số hóa kết quả giải quyết TTHC.

2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa

a) Thuận lợi

Hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh đã mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho cơ quan, tổ chức, người dân và doanh nghiệp, cụ thể như:

- Người dân, doanh nghiệp được tạo điều kiện thuận lợi, tiết kiệm được thời gian, chi phí, công sức thực hiện TTHC thông qua việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; được hỗ trợ, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; đồng thời, được phục vụ tốt hơn, có tâm lý thoải mái hơn khi liên hệ giải quyết TTHC.

- Các cơ quan hành chính nhà nước giảm chi đầu tư cơ sở vật chất, chi tiêu thường xuyên.

- Giảm tải khối lượng công việc tại Bộ phận Một cửa và đơn vị chuyên môn; giảm số lượng công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- 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.

b) Khó khăn:

- Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện TTHC trực tuyến; qua đó giúp cho việc giải quyết TTHC diễn ra nhanh chóng, hiệu quả, rút ngắn thời gian, chi phí thực hiện TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu giải quyết TTHC; tuy nhiên qua thực hiện nhận thấy rằng mặc dù Sở đã tuyên truyền rộng rãi hình thức thực hiện tại Cổng thông tin điện tử và thông báo đến các tổ chức, công dân; nhưng số lượng hồ sơ nộp trực tuyến vẫn chưa nhiều, nguyên nhân là do khả năng tiếp cận công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế; mặt khác, tâm lý của người dân vẫn còn e dè, muốn trực tiếp đi làm thủ tục và nhận kết quả tại cơ quan giải quyết TTHC.

- Một số thành phần hồ sơ TTHC có nhiều bản vẽ khổ giấy lớn nên việc số hóa hồ sơ TTHC cần có thiết bị sao chụp phù hợp làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC.

- Một số TTHC đặc thù của Sở có thời hạn giải quyết trong 24 giờ, thực hiện ngay tại chỗ (*Thủ tục Cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi*) do bộ phận Kiểm dịch viên thực hiện (không thực hiện ký số điện tử kết quả giải quyết); dẫn đến tỷ lệ số hóa hồ sơ TTHC các năm qua của Sở không cao.

- Công chức, viên chức của Sở làm nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh chủ yếu là kiêm nhiệm, thay đổi liên tục do nhu cầu công tác của đơn vị nên kết quả thực hiện nhiệm vụ chưa cao

3. Kiến nghị, đề xuất:

Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh xem xét:

- Thống nhất TTHC Cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi không thực hiện việc số hóa kết quả TTHC. Vì kết quả TTHC này không phải là đầu vào của TTHC khác và thời hạn hiệu lực ngắn.

- Trình cấp có thẩm quyền ban hành cơ chế, chính sách hỗ trợ bộ phận thực hiện số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC tại các sở, ban, ngành tỉnh.

Trên đây là Báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa, kính báo cáo UBND tỉnh xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- GD, các PGD Sở;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc Sở;
- C, PCVP Sở;
- Lưu: VT, VP_{Vy}.

GIÁM ĐỐC

Hồ Trọng Phương

PHỤ LỤC

Tổng số công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh
 (Kèm theo Báo cáo số: /BC-SNNPTNT ngày tháng 4 năm 2024 của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn)

STT	Bộ phận Một cửa	Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC			Ghi chú
		Tổng số	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn được cử đến	
CẤP TỈNH					
1	Bộ phận Một cửa của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	02	0	02	