

Số: 84/BC - UBND

Thủy Thanh, ngày 22 tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa xã Thủy Thanh

Thực hiện Công văn số 3727/UBND-CCHC ngày 16 tháng 4 năm 2024 của UBND tỉnh về việc triển khai Công văn số 2023/BNV-CCHC ngày 12/4/2024 của Bộ Nội vụ, UBND xã Thủy Thanh báo cáo như sau:

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

a) Tình hình thực hiện

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND thị xã về công tác cải cách hành chính năm 2024. Căn cứ Quyết định số 4247/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thị xã Hương Thủy về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh năm 2024, ngày 29/12/2023 UBND xã đã ban hành Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh của xã Thủy Thanh năm 2024.

Ngay từ đầu năm, Đảng ủy xã đã ban hành Nghị quyết số 47-NQ/ĐU ngày 03/01/2024 Nghị quyết về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh năm 2024, giao cho Ban thường vụ Đảng ủy theo dõi chỉ đạo, UBND xã cụ thể hóa Nghị quyết Đảng ủy bằng các chương trình, kế hoạch để tổ chức triển khai thực hiện; HĐND, UBMTVN và các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội xã phối hợp với các Chi bộ các thôn đẩy mạnh công tác tuyên truyền Nghị quyết đến cán bộ, đảng viên và nhân dân, tạo sự thống nhất và hành động trong việc triển khai thực hiện.

UBND xã đã tổ chức quán triệt các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh, của thị xã và địa phương nhằm nâng cao việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích. Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ thực hiện một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP; Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 34 /2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế.

Trong năm UBND xã tiếp tục đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không theo địa giới hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

Thực hiện đẩy mạnh công tác kiểm soát TTHC một cách hiệu quả và toàn diện, bám sát các mục tiêu, yêu cầu cải cách của Chính phủ, của Tỉnh, của UBND thị xã Hương Thủy; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan.

Thực hiện kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết các TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp, bảo đảm đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện.

Tạo mã QR cho tất cả các TTHC đang áp dụng đối với cấp xã và công khai đầy đủ trên bảng niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã và Trang thông tin điện tử của xã về TTHC; tích hợp, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công của tỉnh để đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng của người dân.

Tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, tăng cường công tác tuyên truyền về việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để thu hút cá nhân, tổ chức khai thác, sử dụng TTHC một cách có hiệu quả, trong quý có 100% hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, giảm tỷ lệ trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ; nghiêm túc thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn. Thường xuyên theo dõi, chấn chỉnh tác phong, lề lối và thái độ làm việc của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; xây dựng hình ảnh đội ngũ công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, thân thiện và tận tụy phục vụ Nhân dân.

Thường xuyên thực hiện thống kê, rà soát TTHC nội bộ thuộc thẩm quyền giải quyết để tích hợp, đồng bộ với hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Đến nay 100% TTHC được chuẩn hóa và cập nhật công khai đầy đủ trên Trang Thông tin điện tử của xã; được tích hợp, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công của tỉnh để đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng; 100% TTHC được đưa vào tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (trừ các TTHC đặc thù).

Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ toàn trình trên tổng số hồ sơ TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến đạt trên 90% trong quý I năm 2024; Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt tỷ lệ 100%.

Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt cụ thể:

Tiêu chí 1: Đánh giá tổng thể dịch vụ rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 2: Mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ dễ sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu) rất hài lòng đạt: 100%;

Tiêu chí 3: Mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước rất hài lòng đạt: 100%;

Tiêu chí 4: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức (mức độ nhiệt tình, thái độ nhũn nhĩu, gây phiền hà, cách giao tiếp của cán bộ, công chức khi hướng dẫn, xử lý hồ sơ) rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 5: Thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật rất hài lòng đạt 89%, hài lòng 11 %.

Tiêu chí 6: Thời gian thực hiện giải quyết so với quy định rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 7: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 8: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 9: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 10: Mức độ công khai các thủ tục hành chính rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 11: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân rất hài lòng đạt 100%;

Tiêu chí 12: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền rất hài lòng đạt 100%.

b) Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã 140 thủ tục, trong đó số TTHC đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ một phần: 86 TTHC, mức độ toàn trình: 54 TTHC.

Trong năm 2023 và quý I năm 2024 không có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính hoặc hành vi hành chính của cá nhân, tổ chức.

- Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024 (Từ ngày 15/12/2022 đến 22/4/2024):

Stt	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Tổng số	Hồ sơ đã giải quyết				Hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
1	Bảo trợ xã hội	55	55	55	0	0	0	0	0
2	Bảo trợ xã hội (cấp huyện)	59	59	57	2	0	0	0	0
3	Chứng thực	1.253	1.253	207	1.046	0	0	0	0
4	Đất đai	5	5	4	0	1	0	0	0
5	Đất đai (cấp huyện)	3	3	3	0	0	0	0	0
6	Hộ tịch	840	798	541	253	4	42	42	0
7	Nghĩa vụ quân sự	4	4	4	0	0	0	0	0
8	TTHC liên thông lĩnh vực Người có công (Cấp huyện)	20	20	20	0	0	0	0	0
9	Văn hóa – Thể thao	9	9	9	0	0	0	0	0

c) Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Hàng năm UBND xã xây dựng và triển khai Kế hoạch triển khai số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả trong năm 2023 và quý I năm 2024 đã thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt tỷ lệ 100%.

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

Về tổ chức hoạt động của Bộ phận TN&TKQ: Thường xuyên kiện toàn bố trí lại cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; duy trì thực hiện quy chế tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

UBND xã ban hành Quyết định số 47/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 về việc ban hành Nội quy làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Thủy Thanh.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã do đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã làm Trưởng Bộ phận, có 07 thành viên gồm: 02 công chức Địa chính - xây dựng; 01 công chức Văn hóa - xã hội; 02 công chức Tư pháp - Hộ tịch; 01 công chức Văn phòng - Thống kê; 01 cán bộ Phó chủ tịch UBND xã.

Chất lượng phục vụ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân luôn được chú trọng, các TTHC được công khai minh bạch rõ ràng, thái độ tinh thần phục vụ của cán bộ, công chức ngày được nâng cao, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc; việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhanh, gọn và đúng với quy định.

Các thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã được cán bộ, công chức hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả

niệt tình, thuận lợi và đúng quy định Quyết định số 34 /2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế; việc quản lý văn bản, giám sát hồ sơ, thu phí, lệ phí chặt chẽ; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đã đi vào nề nếp.

Trang thiết bị, máy móc, hạ tầng kỹ thuật đã được UBND thị xã quan tâm đầu tư, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ như máy tính, máy scan, máy in, kiốt tra cứu hồ sơ, tủ đựng tài liệu, bàn, ghế ngồi chờ của tổ chức, công dân, bảng niêm yết các danh mục TTHC theo quy định đảm bảo phục vụ cho người dân đến giao dịch, tra cứu.

Hạ tầng công nghệ thông tin được xây dựng cơ bản đáp ứng yêu cầu hoạt động của cơ quan xã, cán bộ, công chức trong cơ quan đều được trang bị máy tính phục vụ công việc; hệ thống mạng nội bộ được triển khai tại địa phương, có mạng WAN, LAN, CPNET phục vụ công việc. Bên cạnh đó, UBND xã đã triển khai thực hiện phần mềm dùng chung, thực hiện hoàn toàn việc gửi/nhận văn bản qua mạng, đăng ký lịch họp, lịch công tác tuần qua mạng, phần mềm một cửa, phần mềm quản lý văn bản về điều hành. Hầu hết các phần mềm đã được thực hiện hiệu quả trong giải quyết công việc. 100% cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã đã được cấp địa chỉ mail công vụ để xử lý, trao đổi trong công việc.

Việc sử dụng phần mềm một cửa điện tử, tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử: Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, hồ sơ một cửa đã được số hoá và chuyển đến các công chức chuyên môn xử lý thông qua môi trường điện tử; 100% cán bộ, công chức chuyên môn sử dụng phần mềm trong quá trình xử lý dịch vụ công. Việc triển khai, công bố các TTHC được cung cấp dịch vụ công mức toàn trình và việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã với quy trình thiết lập và cung cấp cho cán bộ, người dân, doanh nghiệp theo đúng quy định

100% hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận một cửa hiện đại cấp xã được số hóa; 100% quy trình nội bộ, quy trình điện tử áp dụng trên hệ thống phần mềm Dịch vụ công tập trung đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết UBND cấp xã; 100% TTHC được chuẩn hóa và cập nhật công khai đầy đủ trên Trang Thông tin điện tử xã; được tích hợp, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công của tỉnh để đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng. Đảm bảo an toàn thông tin cho các hệ thống thông tin chính quyền điện tử.

Tiếp tục sử dụng 07 phương thức về khai thác, sử dụng thông tin công dân để giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công và hướng dẫn người dân tự tra cứu thông tin cá nhân qua Cổng dịch vụ công quốc gia; hỗ trợ hướng dẫn thực hiện tạo tài khoản cho công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia khi công dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, nhằm đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nâng cao chất lượng, tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, giúp người dân, tổ chức tiết kiệm về thời gian, kinh phí khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Việc thực hiện công khai xin lỗi công dân và tổ chức theo Quyết định số 3461/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của UBND tỉnh ban hành quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo công khai số điện thoại, hòm thư góp ý, phiếu đánh giá, sổ tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị tại bộ phận một cửa để kịp thời tiếp thu và xử lý kiến nghị của công dân và tổ chức về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính. Đảm bảo tiếp nhận, xử lý kiến nghị tuân thủ pháp luật, công khai, minh bạch, quy trình cụ thể, thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi tham gia ý kiến.

Công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn xã được thực hiện bằng nhiều hình thức phong phú như: Thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng như: Đài truyền thanh; trang thông tin điện tử; thông qua các hội nghị giao ban, tọa đàm, lồng ghép thông tin về cải cách TTHC thông qua các hội nghị tuyên truyền, phổ biến, giáo dục về các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước...

*** *Khó khăn, vướng mắc:***

- Mạng truyền số liệu chuyên dùng CPNET không ổn định khó khăn trong việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ, làm mất nhiều thời gian cho người dân chờ đợi.

- Về trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tuy đã đầy đủ nhưng chất lượng chưa đảm bảo, máy móc thường xuyên hư hỏng gây khó khăn trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho người dân khi đến giao dịch hành chính.

- Việc khảo sát mức độ hài lòng qua tài khoản Huế - S, mặc dù cán bộ công chức làm việc tại Bộ phận 1 cửa hướng dẫn người dân nhưng đa phần không thực hiện nên hạn chế về số lượng phiếu khảo sát trực tuyến.

3. Kiến nghị, đề xuất

- UBND tỉnh Thừa Thiên Huế: nâng cấp, hoàn thiện hệ thống mạng diện rộng chuyên dùng CPNET để việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được tốt hơn.

- UBND thị xã Hương Thủy: mở các lớp tập huấn về công tác cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, giải quyết các thủ tục hành chính liên thông cho cán bộ phụ trách công tác cải cách hành chính, công nghệ thông tin của cơ quan và các công chức làm việc ở bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Trên đây là báo cáo tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa xã. UBND xã báo cáo UBND thị xã Hương Thủy./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã (b/c);
- Văn phòng UBND thị xã (b/c);
- Lưu: VT.

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

Đặng Văn Hiệp

PHỤ LỤC

Tổng số cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã

(Kèm theo Báo cáo số: 84/BC-UBND ngày 22 tháng 4 năm 2024 của UBND xã)

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	
1	Bộ phận Một cửa xã Thủy Thanh	06	06	0	

