

Số: 207/BC-UBND

Trung Sơn, ngày 13 tháng 6 năm 2022

BÁO CÁO

Giám sát việc thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND xã

Thực hiện theo Kế hoạch số 03/KH-BPC ngày 01/06/2022 của Ban pháp chế về việc giám sát việc thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND xã Trung Sơn báo cáo tình hình thực hiện công cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Trên cơ sở Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 05 tháng 01 năm 2022 của UBND huyện A Lưới về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022, Ủy ban nhân dân xã đã xây dựng và ban hành:

- Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 14/01/2022 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022;

- Quyết định số 25/QĐ-UBND ngày 14/01/2022 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022;

- Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 12/01/2022 về việc ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022;

- Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 8 tháng 02 năm 2022 về triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Trung Sơn năm 2022;

- Quyết định số 368/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2021 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022.

Trong đó đẩy mạnh công tác cải cách hành chính (CCHC) trọng tâm là tiếp tục đổi mới, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy gắn với tinh giản biên chế tại UBND xã tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; đưa CCHC là nhiệm vụ thường xuyên, là cơ sở chỉ đạo, điều hành, quản lý, góp phần hoàn thành các chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2022; giữ vững kỷ cương, kỷ luật hành chính, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ hướng tới nền hành chính kiểu mẫu; tạo chuyển biến mạnh mẽ hiện đại hóa nền hành chính theo hướng chuyên nghiệp và hiệu quả; phấn đấu nâng cao thứ hạng xếp loại CCHC của xã, xếp vào nhóm tốt trên địa bàn huyện.

Ủy ban nhân dân xã đã tiếp tục quán triệt các văn bản chỉ đạo, chỉ thị của cấp trên, cụ thể:

- Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 22/11/2016 của UBND huyện về việc đẩy mạnh cải cách hành chính, gắn với việc ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn huyện A Lưới;

- Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2017 của Ủy ban nhân huyện về việc đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn huyện;

- Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 24/9/2018 của UBND huyện A Lưới về tăng cường quản lý công tác tổ chức cán bộ và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn huyện;

- Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 10/01/2019 của UBND huyện A Lưới về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

II. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ CỦA UBND XÃ

1. Tình hình thực hiện các thủ tục hành chính

Trên cơ sở các nhiệm vụ cụ thể triển khai công tác cải cách hành chính năm 2022 đã ban hành, tính đến 6 tháng đầu năm 2022, nhìn chung các bộ phận chuyên môn đã thực hiện nghiêm túc việc tham mưu ban hành các văn bản tổ chức, chỉ đạo điều hành CCHC kịp tiến độ đề ra trên 80%.

Tình hình thủ tục hành chính (TTHC), duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (viết tắt là ISO) và ý kiến chỉ đạo trong năm 2022, UBND xã ban hành Kế hoạch số 231/KH-UBND ngày 21/01/2022 về việc kiểm tra công tác CCHC, kiểm soát TTHC, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện YKCD trong năm 2022 tại các bộ phận chuyên môn, công chức thuộc UBND xã.

UBND xã đã ban hành nội quy làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bảng niêm yết treo tại phòng CCHC.

UBND xã đã áp dụng bộ quy trình về giải quyết các thủ tục hành chính và các thủ tục hành chính từng lĩnh vực chuyên môn được áp dụng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 theo Quyết định 1462/QĐ- UBND, ngày 18 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế (có niêm yết cụ thể các danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Trung Sơn)

Để triển khai thực hiện tốt việc tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn, Ủy ban nhân dân xã Trung Sơn đã chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã phối

hợp với các ban ngành đoàn thể, tổ chức chính trị - xã hội, bộ phận chuyên môn quan tâm triển khai công tác tuyên truyền CCHC thông qua lồng ghép vào các buổi họp cơ quan, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt của các tổ chức, đoàn thể, các buổi tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật, đăng tải tin, bài trên trang thông tin điện tử đơn vị chuyên mục CCHC tổng số tin, bài đã đăng tải là 18 tin, bài.

2. Kết quả thực hiện các thủ tục hành chính (TTHC)

Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC: Đề cụ thể hóa và triển khai thực hiện Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2022 của Ủy ban nhân dân huyện A Lưới về việc ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022, UBND xã xây dựng và ban hành Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 14/01/2022 về việc ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022 với 02 TTHC thuộc 02 lĩnh vực hộ tịch và thi đua - khen thưởng được đưa vào rà soát. Ngoài ra, trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ đã tiến hành bổ sung thêm 01 thủ tục “Đăng ký khai sinh” vào danh mục TTHC được rà soát trong năm 2022.

Số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: 133 thủ tục. Tất cả các thủ tục được công khai đầy đủ trên Trang thông tin điện tử xã và Cổng thông tin dịch vụ công tỉnh Thừa Thiên Huế.

Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:

Các phần mềm ứng dụng được triển khai đồng bộ, thống nhất, liên thông cấp huyện, cấp tỉnh trên Hệ thống Xác thực tập trung (SSO); Phần mềm Quản lý Hộ tịch; Phần mềm BHXH. Thực hiện Quyết định số 24/2017/QĐ-UBND ngày 04/05/2017 của UBND tỉnh về Ban hành quy định chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại trung tâm hành chính công tỉnh, cấp huyện và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Xã đã thực hiện chi trả cho 04 công chức làm việc tại bộ phận TN&TKQ theo đúng quy định (chi hỗ trợ hàng tháng cho công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ xã 300.000 đồng/người/tháng và chi hỗ trợ may trang phục với số tiền 1.500.000 đồng/người/năm).

+ Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC: Đa số các hồ sơ của tổ chức, công dân được tiếp nhận và giải quyết trong ngày. 100% hồ sơ tiếp nhận được trả trước và đúng hạn, 100% hồ sơ tiếp nhận được số hóa và cập nhật trên phần mềm xử lý tập trung theo đúng quy định.

+ Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại đơn vị, địa phương: Số lượng hồ sơ đã tiếp nhận từ ngày 30/5/2021- 30/5/2022 là: 675 hồ sơ, trong đó: Lĩnh vực Hộ tịch: 194 hồ sơ; Lĩnh vực Chứng thực: 309 hồ sơ; Lĩnh vực VHXH: 152 hồ sơ. Trong đó hồ sơ liên thông đang đợi Sở LĐT BXH trả kết quả liên thông : 02 hồ sơ người có công, đang tiếp nhận và giải quyết còn trong hạn là 12 hồ sơ. Tổng hồ sơ đã tiếp nhận về lĩnh vực đất đai là 20 hồ sơ. Hoàn thành là 8 hồ sơ, hồ sơ còn lại đang giải quyết. Tất

cả hồ sơ được trả trước và đúng hạn. Tổng số phí, lệ phí thu từ ngày 30/5/2021 đến 30/5/2022 là 6.875.000 đồng.

+ Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC: Từ ngày 30/5/2021 đến 30/5/2022, không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính hoặc hành vi hành chính của cá nhân, tổ chức gửi đến Ủy ban nhân dân xã.

+ Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC: Bộ phận TN&TKQ đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đến giao dịch trong 6 tháng đầu năm là 100% phiếu, kết quả có trên 98% ý kiến khách hàng đánh giá hài lòng về chất lượng giải quyết TTHC.

+ Cập nhật sổ sách theo dõi các thủ tục hành chính đã được giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đúng theo quy định.

+ Hồ sơ còn tồn đọng chủ yếu là lĩnh vực đất đai, và lĩnh vực người có công do Sở trả hồ sơ muộn.

3. Kết quả thực hiện một cửa điện tử (chính quyền số)

- 100% hồ sơ đa số giải quyết trên hệ thống phần mềm điện tử trên trang tác nghiệp đa cấp. 100% hồ sơ tiếp nhận đúng quy trình và được số hóa 100%.

- 100% tỷ lệ hồ sơ giải quyết Thủ tục hành chính (TTHC) được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử xã.

a) Xây dựng và duy trì Trang thông tin điện tử cấp xã tuân thủ các quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP.

- 100% tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật) dưới dạng điện tử.

- 90% tỷ lệ hồ sơ công việc tại xã được xử lý trên môi trường mạng.

- 90% tỷ lệ báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.

- 100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hoá.

- 40% đến 60% rút ngắn thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống Họp thông minh (họp trực tuyến).

- 100% công chức sử dụng hệ thống phần mềm dùng chung tích hợp từ cấp xã đến cấp huyện.

b) Phục vụ người dân và doanh nghiệp xây dựng đô thị thông minh

- Trên 98% người dân và doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị.

c) Phát triển hạ tầng CNTT và an toàn thông tin

- Phần mềm quản lý văn bản và điều hành được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử.

- Cơ quan đã kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.

- 100% các máy tính của cán bộ, công chức được cài đặt phần mềm diệt virus tập trung (BKAV Endpoint).

- Đảm bảo khả năng kết nối hợp trực tuyến với đường truyền dữ liệu.

- Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4

UBND xã đã thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4. Tuy nhiên, trong 6 tháng đầu năm Tiếp nhận 24 hồ sơ về lĩnh vực Hộ tịch về hồ sơ trực tuyến mức độ 4.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Xác định công tác cải cách hành chính là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục UBND xã thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai công tác CCHC một cách đồng bộ, hiệu quả ở tất cả các lĩnh vực; ban hành các quyết định, kế hoạch về thực hiện công tác CCHC trên địa bàn một cách kịp thời; thực hiện quyết liệt cải cách thủ tục hành chính, thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức gắn với siết chặt kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, đặc biệt là việc thực hiện công tác CCHC gắn liền chính quyền điện tử để hiện đại hóa quản lý, điều hành, phục vụ Nhân dân.

Qua đó, tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân trong giao dịch hành chính, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, xây dựng hệ thống chính quyền trong sạch vững mạnh.

100% hồ sơ, TTHC tiếp nhận được trả trước và đúng hạn. 100% hồ sơ tiếp nhận được số hóa và cập nhật trên phần mềm xử lý tập trung theo đúng quy định. Mức độ hài lòng của công dân, tổ chức thông qua phiếu khảo sát luôn đạt trên 98%.

2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

Công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC tại đơn vị chủ yếu do công chức đầu mỗi tiến hành, việc tập huấn các kỹ năng, nghiệp vụ rà soát cho công chức tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả vẫn chưa được quan tâm, tổ chức.

Một số công chức chuyên môn phụ trách từng lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa chủ động cũng cập nhật các văn bản mới để kịp thời phối hợp với VPTK rà soát các TTHC.

Tỷ lệ phát sinh hồ sơ TTHC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 còn rất thấp so với yêu cầu. Nguyên nhân trang thiết bị, phương tiện trong Nhân dân còn hạn chế, thói

quen giao dịch truyền thống vẫn được người dân ưu tiên lựa chọn nên dẫn đến hồ sơ trực tuyến rất thấp.

3. Biện pháp khắc phục

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện tốt Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 10/01/2019 về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

Tập trung triển khai thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính, đặc biệt là công tác rà soát, đánh giá TTHC để báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung các thủ tục không còn phù hợp sau rà soát.

- Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả các chỉ tiêu, nhiệm vụ CCHC năm 2022 theo kế hoạch đã đề ra.

- Nâng cao hiệu quả sử dụng trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại đã được đầu tư tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại xã để tăng tỷ lệ hồ sơ TTHC nộp theo hình thức trực tuyến; ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý, giải quyết công việc và theo dõi, quản lý giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân tại cơ quan, đơn vị để kịp thời đáp ứng yêu cầu của công dân, tổ chức. Duy trì việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.

- Tiến hành tự kiểm tra về CCHC, kiểm tra công vụ góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ, ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức thuộc UBND xã.

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện tiếp nhận, xử lý và giải quyết các hồ sơ công việc tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại xã trên hệ thống phần mềm xử lý tập trung. Đảm bảo 100% hồ sơ đều được số hóa và cập nhật lên hệ thống phần mềm xử lý tập trung.

- Đẩy mạnh hoạt động của Trang thông tin điện tử xã, đảm bảo cập nhật tin tức - sự kiện liên quan đến đơn vị, thông tin tuyên truyền CCHC một cách kịp thời, nhanh chóng và chính xác.

- Tiếp tục duy trì triển khai và thực hiện tốt cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ và Nghị định số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2005/NĐ-CP.

- Tăng cường công tác chấm điểm, đánh giá CCHC năm, ban hành đầy đủ các văn bản quy định để tránh bị mất điểm CCHC của đơn vị.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị BPC xã kiến nghị mở lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác cải cách thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Hướng dẫn nghiệp vụ đánh giá, xếp loại công tác CCHC, nhất là tài liệu kiểm chứng đảm bảo đơn giản, dễ đánh giá, đồng thời phản ánh đúng với thực tế triển khai công tác CCHC tại địa phương, đơn vị.

Trên đây là Báo cáo giám sát việc thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND xã Trung Sơn./.

Nơi nhận:

- Ban pháp chế (b/c);
- HĐND xã (b/c);
- TT. Đảng ủy xã (b/c);
- CT các PCT. UBND xã;
- Lưu: VT, BPTN&TKQ.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH