

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ VẠN PHÚC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-UBND

Vạn Phúc, ngày 15 tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động tại bộ phận tiếp nhận và kết quả **(Từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 10 tháng 9 năm 2023)**

Thực hiện Kế hoạch số 327/KH-UBND ngày 30/12/2022 về thực hiện cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn xã năm 2023; Kế hoạch số 74/KH-UBND ngày 10/03/2023 của Ủy ban nhân dân xã về tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023; Quyết định số 326/QĐ-UBND ngày 08/8/2023 của Ủy ban nhân dân xã về Thành lập Đoàn kiểm tra tình hình tổ chức, hoạt động tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. UBND xã báo cáo tình hình, tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã, như sau:

I. THỰC TRẠNG VỀ VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ CƠ CẤU BỘ MÁY TỔ CHỨC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN TRẢ KẾT QUẢ...

1. Kết quả đạt được

Được sự quan tâm, giúp đỡ của các phòng, ban chuyên môn cấp huyện; sự lãnh chỉ đạo của Ban Thường vụ Đảng ủy nên việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã được thuận lợi. Hiện tại, UBND xã đã rà soát thực trạng trang thiết bị điện tử tin học tại cơ quan và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã để đề xuất Phòng Nội vụ, UBND huyện tiếp tục mua sắm, trang cấp đảm bảo theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Tiếp tục thực hiện tốt việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, nếp sống văn hóa công sở, nâng cao kỹ năng giao tiếp, thái độ tiếp công dân.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã, được quan tâm triển khai thực hiện, Hệ thống trang thiết bị điện tử được đầu tư cơ bản phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; đã vận hành khá thuận thực phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, đội ngũ cán bộ, công chức đã chấp hành khá nghiêm việc nhận, chuyển, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm, việc số hóa hồ sơ, khảo sát mức độ hài lòng của người dân bước đầu có những kết quả khá. Việc ứng dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh trong công tác chỉ đạo và thực thi công vụ: được triển khai ứng dụng nghiêm túc các phần mềm dùng chung của tỉnh và các phần mềm chuyên ngành khác trong công tác chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ.

Tiếp tục đầu tư phương tiện, trang thiết bị cần thiết theo hướng hiện đại, tương đối bảo đảm cho việc hoàn thành nhiệm vụ chung, đã đầu tư, mua sắm trang thiết bị làm việc để phục vụ tốt cho công tác chuyên môn; hệ thống lưu trữ hồ sơ

tại các bộ phận và áp dụng phòng lưu trữ hồ sơ chung của UBND xã nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý hành chính Nhà nước.

100% công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu của công việc; các công chức luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm và ý thức kỷ luật, đạo đức nghề nghiệp, có thái độ phục vụ nhân dân tận tình, chu đáo.

UBND xã ban hành Quyết định số 24/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 Về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân xã Vạn Phúc là 08 đồng chí cán bộ làm việc tại bộ phận tiếp nhận hoàn trả kết quả do đồng chí Chủ tịch UBND xã Tổ trưởng, và các thành viên. Đồng thời đã triển khai thực hiện theo đề án của UBND xã bố trí cán bộ làm việc và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trên các lĩnh vực, gồm 01 đ/c Văn phòng- Thống kê 01; Tư pháp- hộ tịch; 01 đ/c Địa chính- xây dựng; 01 đ/c VHXXH; VH TT-TT 01; (Công an; Quân sự) Bộ phận tiếp nhận công khai danh mục các TTHC, các khoản phí, lệ phí thực hiện nghiêm việc lập các biểu bảng, sổ theo dõi trong quá trình giải quyết hồ sơ; thường xuyên cập nhật, bổ sung việc công khai các danh mục TTHC mới đảm bảo theo quy định.

2. Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp; triển khai các hệ thống một cửa điện tử:

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã được quan tâm triển khai thực hiện, cụ thể: Hệ thống trang thiết bị điện tử được đầu tư cơ bản phục vụ tốt cho việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Đã vận hành khá thuận thực phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, đội ngũ cán bộ, công chức đã chấp hành khá nghiêm việc nhận, chuyển, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm, việc số hóa hồ sơ, khảo sát mức độ hài lòng của người dân bước đầu có những kết quả khá; đã áp dụng dịch vụ bưu chính công ích góp phần giúp việc luân chuyển hồ sơ từ xã đến huyện và ngược lại và việc thông báo tình hình giải quyết hồ sơ đến người dân được thực hiện đảm bảo, kịp thời và hiệu quả.

UBND xã đã niêm yết công khai 139 TTHC cấp xã được giải quyết theo cơ chế một cửa và 30 TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông trên Trang thông tin điện tử của xã và tại Bộ phận Tiếp nhận của xã hiện nay.

3. Niêm yết công khai thủ tục hành chính; tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương.

Đã niêm yết tại bảng niêm yết danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã danh mục và nội dung các quy trình giải quyết thủ tục hành chính để nhân dân thuận lợi tìm hiểu và theo dõi.

Ủy ban nhân dân xã cũng đã niêm yết tại bảng thông báo của UBND xã các thông tin về thủ tục hành chính, các quyết định của cấp trên về ban hành hoặc hủy bỏ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã.

Tiến hành công khai trên Trang Thông tin điện tử của xã danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã cùng nhiều thông tin về quy định của TTHC.

Việc niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Trang Thông tin điện tử xã được thực hiện đầy đủ, bảng niêm yết rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính.

Tiếp tục thực hiện Thông tư 01/2018/TT-VPCP về việc thực hiện Nghị định 61/2018 của Chính phủ; Kế hoạch kiểm soát TTHC Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã Vạn Phúc năm 2023.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Đánh giá tác động TTHC

- Số lượng TTHC đã được đánh giá tác động trong kỳ báo cáo: 139 TTHC và 12 TTHC theo (ngành dọc) quân sự; 12 TTHC lĩnh vực Công an. Số lượng TTHC được ban hành trong kỳ báo cáo đã được đánh giá tác động: Không

2. Thẩm định, thẩm tra TTHC

- Số TTHC và tổng số văn bản QPPL trong kỳ báo cáo do bộ, cơ quan mình chủ trì thực hiện việc thẩm định: Không có

3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

- Tổng số thông báo công khai TTHC/danh mục TTHC đã được ban hành trong kỳ báo cáo: Không

- Tổng số văn bản QPPL có quy định TTHC được công bố: Không

- Tổng số TTHC/danh mục TTHC được công bố (bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc), gồm 163 TTHC, trong đó lĩnh vực Quốc phòng (12), lĩnh vực Công an (12) và thủ tục hành chính cấp xã (139).

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền quản lý, theo dõi của cấp xã đến thời điểm báo cáo: 139 TTHC;

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: 139 TTHC;

4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

- Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch (Kế hoạch của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch của bộ, cơ quan/UBND cấp tỉnh): 139 TTHC

- Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: 0 TTHC

- Phương án đơn giản hóa cụ thể: Số TTHC giữ nguyên: 139 TTHC; số TTHC bãi bỏ 0 TTHC; số TTHC sửa đổi, bổ sung: 0; số TTHC thay thế: 0 TTHC; số TTHC liên thông: 17.

- Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch rà soát, đơn giản hóa: 100%

5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 0; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 0

6. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 307 (trực tuyến: 307 TTHC; trực tiếp 0); số từ kỳ trước chuyển qua: 0 TTHC.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 307; trong đó, giải quyết trước hạn: 306 hồ sơ, đạt 99,7%, đúng hạn 01 hồ sơ, bằng 0,3 %, quá hạn: 0 hồ sơ (*chứng thực 243 ; hộ tịch 43; BTXH 9; người có công 02; thi đua khen thưởng 0; thể dục thể thao 0; văn hoá 0*).

Liên thông Hộ tịch - Đăng ký thường trú - Bảo trợ xã hội - Người có công (Văn phòng Chính phủ) 10 hồ sơ : Khai sinh 10 hồ sơ; Khai tử 0; BHYT trẻ em dưới 6 tuổi 10 trường hợp; Người có công 0; Đăng ký thường trú 10 trường hợp;

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 0 hồ sơ; trong đó, trong hạn: 0 hồ sơ.

7. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

- Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 263/QĐ-UBND ngày 20/02/2023 của UBND tỉnh Hải Dương ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn tỉnh Hải Dương; Bộ phận Một cửa tiếp tục duy trì hoạt động tốt, đáp ứng các yêu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

- Duy trì nghiêm việc thực hiện Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đồng bộ, thống nhất trên phần mềm một cửa điện tử và hồ sơ giấy; cập nhật đầy đủ thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa đảm bảo đúng quy định.

- Phòng làm việc 36 m², có đủ trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân, tổ chức; phiếu lấy ý kiến hài lòng người dân; trang thiết bị được trang bị đầy đủ kết nối Internet, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ; niêm yết công khai thủ tục hành chính; danh sách công chức làm việc tại bộ phận một cửa; quy định mức thu phí, lệ phí theo quy định; bảng thông tin tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC, nội quy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

8. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC: Không có

9. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

- Hàng tuần Chủ tịch UBND xã tổ chức giao ban, hội ý nhắc việc và giao kế hoạch thực hiện về công tác CCHC, giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã, biểu dương trong công tác tuyên truyền ứng dụng dịch vụ công trực tuyến và công tác giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Bộ phận Một cửa tiếp tục duy trì thực hiện tốt các yêu cầu, nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính. Tổ chức, công dân được hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đầy đủ, chính xác; kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả cho tổ chức, công dân đều đảm bảo trước và đúng hạn quy định.

2. Hạn chế, khó khăn

UBND xã kiện toàn bộ phận và tiếp nhận trả kết quả hiện đại, nhìn chung số lượng cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã cơ bản đảm bảo, chất lượng từng bước được nâng lên, lề lối làm việc, tinh thần,

thái độ phục vụ nhân dân, tổ chức đến giao dịch hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng chuyên nghiệp. Tuy nhiên vẫn tồn tại một số hạn chế sau:

Việc lấy ý kiến về mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đánh giá chưa thực chất, chưa đảm bảo quy định.

Chất lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần thái độ phục vụ, ý thức kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, tuy nhiên vẫn còn 02 Công chức chưa đạt trình độ chuyên môn Đại học, một số cán bộ, công chức trong cơ quan thiếu tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ, việc chấp hành giờ giấc hành chính vẫn chưa đảm bảo quy định.

Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ cùng một lúc phải thực hiện khối lượng công việc lớn (hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ, kết quả trên nhiều hệ thống phần mềm) và thực hiện nhiệm vụ chuyên môn khác, dẫn đến việc khai thác, sử dụng số liệu phục vụ báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm hệ thống thông tin một cửa vẫn còn bất cập (mức báo cáo tổng hợp kết quả giải quyết TTHC, chưa thể hiện được kết quả tiếp nhận, giải quyết trực tuyến/tổng số hồ sơ quy định trực tuyến phải thực hiện), công tác tổng hợp số liệu tốn nhiều thời gian, ảnh hưởng đến độ chính xác của số liệu cần báo cáo, hiệu quả không cao.

- Hệ thống phần mềm Một cửa dùng chung nhiều lúc còn chậm, bị lỗi dẫn đến việc khai thác, tra cứu, thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC còn chậm cho công dân khi nộp hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa.

III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục duy trì và phát huy hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa; tập trung, thường xuyên theo dõi để cập nhật, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

2. Chỉ đạo công chức chuyên môn thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính đảm bảo phù hợp với quy định về thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành và kiểm soát thủ tục hành chính theo kế hoạch đã xây dựng.

3. Tiếp tục quán triệt các văn bản của cấp trên có liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đảm bảo yêu cầu quy định.

3. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến đến nhân dân về công tác cải cách thủ tục hành chính.

4. Chủ động, bám sát nhiệm vụ trọng tâm công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Duy trì thực hiện công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên Trang thông tin điện tử xã.

- Trên đây là báo cáo tình hình, tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã./.

Nơi nhận:

- Đoàn kiểm tra;
- Lưu: VP.

**TM. BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ
CHỦ TỊCH**

Phạm Trung Nhoáng