

Số: 96/BC-UBND

Quảng Phú, ngày 22 tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Quảng Phú

Thực hiện Công văn số 1164/UBND ngày 19 tháng 4 năm 2024 của Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền về việc tham mưu báo cáo tình hình tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp. Ủy ban nhân dân xã báo cáo tình hình hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã, kết quả cụ thể như sau:

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

a) Tình hình thực hiện

* *Tình hình chung:*

- UBND xã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã. Củng cố, kiện toàn tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13/6/2019 của UBND tỉnh về ban hành 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. Tiếp tục trang cấp đầy đủ trang thiết bị làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

- Thực hiện niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã tại trụ sở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử xã.

- Đã chỉ đạo công chức Văn phòng - thống kê xã thường xuyên phối hợp với các công chức được phân công giải quyết TTHC thực hiện công tác thống kê bổ sung TTHC mới ban hành sau khi UBND tỉnh có quyết định công bố bộ TTHC mới và rà soát TTHC hết hiệu lực, tiến hành rà soát, áp dụng ngay các quy định mới khi các Bộ, ngành Trung ương, các sở ngành của tỉnh hoàn thành việc sửa đổi, bổ sung.

* *Thuận lợi*

- Công tác cải cách hành chính tiếp tục được quan tâm chỉ đạo, các thủ tục hành chính được đơn giản hóa, việc giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa hiện đại” được phát huy hiệu quả. Hàng năm, UBND xã đều ban hành Kế hoạch và tiến

hành rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính, qua đó đã kiến nghị rút ngắn thời gian và bãi bỏ các loại giấy tờ không cần thiết, niêm yết công khai đầy đủ quy trình; Thường xuyên duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Thực hiện tốt việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số vào công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ được tăng cường, từng bước hiện đại hóa nền hành chính và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được thực hiện tốt.

*** *Khó khăn, vướng mắc***

- Do đặc điểm dân cư ở vùng nông thôn nên kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin (trong đó có nộp hồ sơ trực tuyến) có phần còn hạn chế, tỉ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình chưa đạt cao.

- Tỉ lệ hồ sơ TTHC thực hiện giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích còn hạn chế do người dân ở địa phương đa số khoảng cách từ nhà đến UBND xã gần nên thường đưa hồ sơ trực tiếp đến nộp, không sử dụng dịch vụ BCCI.

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

- Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận tại đại phương là: 211 thủ tục hành chính, trong đó: Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: 135 thủ tục; Thủ tục hành chính liên thông cấp huyện: 56 thủ tục; Thủ tục hành chính liên thông cấp tỉnh: 20 thủ tục.

- Số thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại địa phương: 02 thủ tục (thủ tục chứng thực chữ ký và thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính).

- Số thủ tục hành chính đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương: Trong các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã có 58 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn phần, 69 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến được UBND xã quan tâm tuyên truyền rộng rãi, thường xuyên, liên tục đến người dân và doanh nghiệp trên địa bàn xã.

- Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024: 2.702 hồ sơ; trong đó: 651 hồ sơ trực tiếp (chiếm 24 %), 2.051 hồ sơ trực tuyến (chiếm 76 %), trong đó: trực tuyến toàn trình 596 (6,8%), trực tuyến một phần 876 (93,2 %); số hồ sơ giải quyết trước hạn 2.029 (75,1 %); số hồ sơ giải quyết đúng hạn 657 (24,3 %); hồ sơ trễ hạn 16 (0,6 %).

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

Hàng năm UBND xã đã ban hành kế hoạch về số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Hiện tại

bộ phận Tư pháp - hộ tịch vẫn đang tiếp tục tiến hành rà soát, phê duyệt dữ liệu hộ tịch cũ vào phần mềm hộ tịch nhằm phục vụ công tác khai thác và quản lý hộ tịch.

2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận TN&TKQ UBND xã

a) Tình hình, tổ chức thực hiện

- Thực hiện Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc phê duyệt đề án xây dựng bộ phận và tiếp nhận trả kết quả hiện đại cấp xã, UBND xã Quảng Phú đã xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã Quảng Phú và đi vào hoạt động từ tháng 10 năm 2018. Từ đó đến nay, đã thường xuyên sửa đổi, bổ sung quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã Quảng Phú cũng như kiện toàn công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã Quảng Phú, 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

- Về cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện nay, Bộ phận có 05 quầy giao dịch để tiếp nhận và trả kết quả được bố trí ở vị trí thuận tiện, thoáng mát, tiện nghi để thực hiện nhiệm vụ, phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận trong ngày. Bố trí bảng niêm yết TTHC và địa chỉ phản ánh kiến nghị, các thông tin liên quan, nội quy, Kios tra cứu thông tin, khảo sát mức độ hài lòng khi phát sinh trả kết quả TTHC cho công dân, tổ chức; ngoài ra, còn có các hệ thống bảng biểu niêm yết thủ tục hành chính, 04 camera quan sát, 02 màn hình trình chiếu, bàn ghế,... phục vụ công dân theo).

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được đầu tư hệ thống trang thiết bị điện tử đầy đủ theo quy định (máy vi tính, máy scan, máy photo, máy quét mã vạch...); thực hiện phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc, giám sát, giải quyết, tra cứu và trả kết quả giải quyết TTHC. Cụ thể như sau:

Stt	Danh mục cơ sở vật chất và trang thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Chất lượng và tình trạng sử dụng	Ghi chú
1	Diện tích sử dụng	m ²	116	Tốt	Bộ phận được bố trí riêng 1 trụ sở, trong khuôn viên cơ quan xã Quảng Phú
2	Máy vi tính	Cái	5	04 cái thường xuyên hỏng	
3	Máy photo	Cái	0		
4	Máy in	Cái	5	Có 01 máy đã hỏng	
5	Tủ đựng hồ sơ	Cái	5	Có 02 tủ bị hỏng	
6	Máy Scan	Cái	3	01 cái thường xuyên	

				hồng	
7	Kiosk tra cứu thông tin	Cái	1	Tốt	
8	Màn hình trình chiếu		2	Tốt	
9	Máy quét mã vạch	Cái	01	Tốt	
10	Camera quan sát	Cái	04	Do tận dụng lại camera cũ nên thường hay hỏng	

- Thành viên của Bộ phận được UBND xã cấp đầy đủ kinh phí hỗ trợ làm việc và đồng phục theo đúng quy định tại Quyết định số 24/2017/QĐ-UBND ngày 04/5/2017 của UBND tỉnh.

- Về bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

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.

- Cơ cấu, tổ chức của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Quảng Phú gồm Trưởng bộ phận là Chủ tịch UBND xã và 05 thành viên là công chức của các bộ phận, cụ thể: 02 công chức Tư pháp - Hộ tịch; 01 công chức Văn phòng – Thống kê, 01 công chức Địa chính, xây dựng, nông nghiệp và môi trường; 01 công chức Văn hóa - Xã hội. Về trình độ chuyên môn: Đại học, trên đại học: 05 người. Về trình độ lý luận chính trị trung cấp: 01 người. 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.

- Về quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

UBND xã đã chỉ đạo các Bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai quy trình thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và quy trình các thủ tục liên thông trên Trang Thông tin điện tử của xã và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

Việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện trên Phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung của tỉnh. Cụ thể các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đã được xây dựng quy trình trên hệ thống phần mềm SSO của tỉnh. Cán bộ, công chức thực hiện việc nhận, chuyển, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm theo quy trình đã xây dựng. Tiến hành số hóa hồ sơ tiếp nhận (đầu vào) và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính (đầu ra) đảm bảo 100% theo quy định. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi có hồ sơ trên hện.

Thực hiện nghiêm túc việc lấy ý kiến về mức độ hài lòng của công dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo số lượng theo yêu cầu. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi có hồ sơ trên hện.

b) Đánh giá tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa.

Nhìn chung, Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã thời gian qua đảm bảo được mục tiêu, yêu cầu, nội dung đề ra và đã đạt được một số kết quả đáng tin cậy. Thủ tục hành chính công khai minh bạch, kỷ luật kỷ cương

hành chính được nâng cao. Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa đạt hiệu quả cao, tạo điều kiện cho tổ chức, công dân khỏi phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi, tiết kiệm được thời gian, giảm được phiền hà khi đến giao dịch, giải quyết công việc tại cơ quan hành chính nhà nước. Việc triển khai áp dụng phần mềm trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ đã mang lại kết quả tích cực trong việc giám sát, theo dõi, xử lý các quy trình hồ sơ, thủ tục của công dân và tổ chức một cách chặt chẽ, hiệu quả.

*** Kết quả đạt được**

- UBND xã đã chỉ đạo quyết liệt trong thành lập Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định tại Nghị định 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; Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế cùng các văn bản chỉ đạo, điều hành của cấp trên.

- Việc vận hành mô hình Bộ phận TN&TKQ UBND xã Quảng Phú Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế đã góp phần:

+ Tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức; đồng thời, tăng tính minh bạch của UBND cấp xã. Từ đó, giúp UBND các xã, điều chỉnh hoạt động, cải tiến cách thức làm việc, quy trình giải quyết công việc để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

+ Tạo tính thống nhất trong thực hiện cơ chế một cửa và tạo liên thông, đồng bộ trong giải quyết TTHC giữa UBND cấp xã với các Trung tâm Hành chính công cấp huyện và các cơ quan, đơn vị liên quan.

+ Kiểm soát chặt chẽ, khách quan chế độ công vụ của cán bộ, công chức nhằm nâng cao chất lượng công việc; kỷ luật kỷ cương thực thi công vụ. Chất lượng cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ xã đảm bảo có năng lực, trình độ, kinh nghiệm công tác, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và có thái độ, tác phong lịch sự, tận tình trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

+ Giảm chi phí, thực hiện tiết kiệm, tạo sự đồng bộ trong mua sắm, sử dụng trang thiết bị dùng chung phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, kiểm tra, giám sát hồ sơ trên môi trường mạng;

+ Giảm phiền hà, đi lại của tổ chức, cá nhân cũng như tăng cường được sự giám sát của tổ chức, cá nhân đối với các cơ quan nhà nước;

+ Tăng cường việc liên thông giải quyết TTHC, TTHC liên thông trên môi trường mạng.

- Bộ phận TN&TKQ UBND xã Quảng Phú do Chủ tịch UBND xã làm Trưởng bộ phận và các công chức chuyên môn trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ của tất cả các lĩnh vực, TTHC thuộc thẩm quyền

của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã. Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ được bố trí theo các chức danh, gồm: Văn phòng - Thống kê; Tư pháp - Hộ tịch; Văn hóa - Xã hội; Địa chính - Xây dựng - Nông nghiệp và Môi trường. Với cách thức tổ chức này đã đảm bảo hiệu quả cao trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân theo quy định.

*** Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Hiện tại Bộ phận TN&TKQ UBND xã được trang bị 03 máy Scan phục vụ số hóa hồ sơ, tuy nhiên có 01 máy thường xuyên hỏng, 02 máy còn lại chỉ scan được bản A4; trong khi lượng hồ sơ cần phải số hóa ngày càng nhiều do có nhiều hồ sơ liên thông thuộc các lĩnh vực được thực hiện qua cổng dịch vụ công yêu cầu phải số hóa làm cho máy scan tại Bộ phận ở một số thời điểm chưa đáp ứng được yêu cầu số hóa hồ sơ TTHC, đặc biệt là khi số hóa các hồ sơ bản A3.

- Mặc dù đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, đẩy mạnh công tác tuyên truyền trên Trang TTĐT xã và các hình thức khác. Tuy nhiên do tâm lý người dân còn ngại, một bộ phận nhân dân chưa hiểu được lợi ích mà dịch vụ bưu chính công ích đem lại trong giải quyết TTHC nên số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thông qua loại hình này chưa cao.

3. Kiến nghị, đề xuất

- Đề nghị tiếp tục quan tâm hỗ trợ kinh phí để nâng cấp trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại nói riêng và phục vụ công tác CCHC nói chung.

- Đề nghị các cấp, đơn vị thường xuyên tổ chức mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn cho cán bộ, công chức cấp xã, hiện nay tình hình thực tế và nội dung quy trình thay đổi mới và liên tục; khi tập huấn cần tập trung vào kỹ năng thực hành, xử lý tình huống cụ thể.

- Kiến nghị nâng phụ cấp cho cán bộ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã để phù hợp với tình hình thực tế như hiện nay.

Trên đây là Báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Quảng Phú. Kính chuyển Phòng Nội vụ huyện tổng hợp, báo cáo cấp trên theo quy định./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện;
- CT, PCT UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Lợi

PHỤ LỤC

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp

(Kèm theo Báo cáo số 96/BC-UBND ngày 22 tháng 4 năm 2024 của UBND xã Quảng Phú)

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 HUYỆN, CẤP XÃ					
I	Huyện Quảng Điền				
1	Bộ phận Một TN&TKQ UBND xã Quảng Phú	05	05	00	