

Số: /BC-UBND

Phổ Khánh, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Phổ Khánh

Thực hiện Thông báo số 198/TB-HĐND ngày 27/10/2023 của HĐND thị xã Đức Phổ khảo sát việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại Ủy ban nhân dân xã Phổ Khánh. UBND xã báo cáo kết quả hiện tổ chức hoạt động tại Bộ phận Một cửa xã Phổ Khánh cụ thể như sau:

I. Đặc điểm tình hình

Khái quát chung những thuận lợi, khó khăn trong triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung ương, Tỉnh, Thị xã về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

Trong năm 2023 dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, sự điều hành của chính quyền sự phối hợp của Mặt trận các tổ chức chính trị xã hội của xã Phổ Khánh; UBND xã tổ chức triển khai thực hiện 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 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; 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 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; Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 30/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy chế hoạt động của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành quy chế về thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và các văn bản chỉ đạo của UBND thị xã, của Đảng ủy xã, trong thời gian qua UBND xã đã triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo về thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; tất cả các thủ tục hành chính đều được tiếp nhận tại Một cửa, hồ sơ được tiếp nhận trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh, công chức hỗ trợ cho người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí bằng hình thức trực tuyến, số hóa hồ sơ.

Tuy nhiên, việc triển khai thực hiện Bộ phận Một cửa còn những hạn chế như: Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã được sửa chữa từ

phòng làm việc (cũ) cho nên chưa thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch thủ tục hành chính¹, Bên cạnh đó trình độ tin học của người dân còn hạn chế, có người dân chưa tiếp xúc với máy tính, chưa có điện thoại thông minh nên khó khăn cho việc nộp hồ sơ trực tuyến...

II. Kết quả thực hiện

1. Công tác triển khai, quán triệt; lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện

1.1. Việc tổ chức quán triệt, phổ biến các văn bản chỉ đạo của Trung ương, tỉnh, thị xã về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương

- UBND xã đã tổ chức quán triệt triển khai thực hiện các văn bản của Trung ương, tỉnh, thị xã về thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính²: Gửi văn bản qua phần mềm quản lý văn bản cho cán bộ, công chức, ban hành văn bản chỉ đạo công chức thực hiện; phối hợp với Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội triển khai tại các hội nghị của UBND, Khu dân cư trên địa bàn xã.

- Về hình thức triển khai quán triệt các văn bản của cấp trên cho cán bộ, công chức được lồng ghép tại các hội nghị của UBND xã (hàng tháng, quý, năm) và triển khai trong Nhân dân bằng hình thức lồng ghép tại các hội nghị của các khu dân cư, trên đài phát thanh xã.

1.2. Việc xây dựng, ban hành và triển khai các văn bản các văn bản chỉ đạo của xã về thực hiện cơ chế một cửa tại địa phương

¹ Chưa có bố trí máy pho to, màn hình ti vi, máy in, máy tính được mua sắm đã lâu nên tốc độ xử lý chậm, máy lấy số tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

² Nghị định 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 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ Về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; 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 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; Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 30/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy chế hoạt động của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành quy chế về thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Công văn số 157/UBND ngày 20/4/2023 của UBND thị xã Đức Phổ về việc đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí tại Bộ phận Một cửa thị xã và các xã, phường; Công văn số 50/UBND ngày 06/01/2023 của UBND thị xã Đức Phổ về việc chấn chỉnh hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND xã, phường; Công văn số 2680/UBND ngày 06/9/2023 của UBND thị xã Đức Phổ về việc tiếp tục nâng cao tỷ lệ hồ sơ đúng hạn tại bộ phận Một cửa thị xã và các xã, phường; Công văn số 2986/UBND ngày 29/11/2023 của UBND thị xã Đức Phổ về việc triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; Công văn số 3158/UBND ngày 18/10/2023 của UBND thị xã Đức Phổ về việc triển khai số hóa hồ sơ, thực hiện số hóa hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính về đất đai tại Bộ phận Một cửa thị xã và Bộ phận một cửa các xã, phường); Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 08/3/2023 của UBND xã về việc Ban hành kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn xã, Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 16/02/2023 của UBND xã về việc tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023 trên địa bàn xã Phổ Khánh; Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 14/02/2023 của UBND xã ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Ủy ban nhân dân xã năm 2023.

- Thực hiện văn bản chỉ đạo của UBND thị xã, trong năm 2023, UBND xã đã ban hành 07 văn bản triển khai thực hiện cơ chế một cửa của xã³.

1.3. Việc phân công cán bộ lãnh đạo phụ trách, chỉ đạo hoạt động và công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận Một cửa

- Bộ phận Một cửa xã gồm có 08 người (06 nhân sự chính thức và 02 nhân sự dự phòng) đã kiện toàn Quyết định số 168/QĐ-UBND ngày 19/9/2023 của Chủ tịch UBND xã về việc kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” thuộc UBND xã Phổ Khánh⁴.

1.4. Việc thực hiện chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã

- Việc thực hiện chế độ đối với công chức làm việc tại bộ phận Một cửa, UBND xã chi hỗ trợ hàng tháng đối với 5 công chức làm việc tại bộ phận Một cửa (*nhân sự chính thức*) đúng theo quy định tại Nghị quyết số 35/2022/NQ-HĐND ngày 07/12/2022 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi quy định chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Mức chi 800.000 đồng/người/tháng; thời gian hỗ trợ bắt đầu từ tháng 01 năm 2023.

2. Kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa

- UBND xã chỉ đạo công chức phụ trách Bộ phận Một cửa công khai, niêm yết danh mục dung thủ tục hành chính, Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, đảm bảo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch thủ tục hành chính.

- Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của công chức tại bộ phận Một cửa: Quyết định 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của UBND tỉnh Quảng Ngãi, công chức hướng dẫn công dân đến bàn tiếp nhận tạo tài khoản dịch vụ công trực tuyến và nộp hồ sơ trực tuyến (*có mẫu hướng dẫn tại bàn tiếp nhận*), đối với công dân lớn tuổi, khả năng tiếp cận công nghệ thông tin còn hạn

³ Ban hành Quyết định số 168/QĐ-UBND ngày 19/9/2023 của Chủ tịch UBND xã về việc kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” thuộc UBND xã Phổ Khánh; Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 03/12/2023 của Ủy ban nhân dân xã Phổ Khánh về ban hành kế hoạch cải cách hành chính xã Phổ Khánh năm 2023, Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 08/3/2023 về Ban hành kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn xã; Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 26/3/2019 của Ủy ban nhân dân xã Phổ Khánh ban hành Quy chế và tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” thuộc UBND xã Phổ Khánh (*gọi tắt là Bộ phận Một cửa*), Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 16/02/2023 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023 trên địa bàn xã Phổ Khánh; Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 14/02/2023 của Ủy ban nhân dân ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Ủy ban nhân dân xã năm 2023; Công văn số 396/UBND ngày 19/9/2023 của UBND xã về việc triển khai khắc phục những hạn chế, yếu kém các chỉ số thành phần PCI của tỉnh trong thời gian đến trên địa bàn thị xã.

⁴ Nhân sự chính thức: đồng chí Chủ tịch UBND xã, Trưởng Bộ phận Một cửa, 01 công chức Văn phòng – thống kê; 01 công chức Văn hóa-xã hội; 01 công chức ĐC-NN-XD-MT và 02 công chức Tư pháp-hộ tịch, nhân sự dự phòng: 01 công chức Văn phòng – thống kê; 01 công chức ĐC-NN-XD-MT.

chế thì sẽ có cán bộ, công chức hỗ trợ tài khoản dịch vụ công và nộp hồ sơ trực tuyến.

- Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa được thực hiện trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh, Bộ phận Một cửa của xã tiếp nhận hồ sơ, chuyển công chức chuyên môn xử lý hồ sơ, sau đó trình lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả giải quyết trên phần mềm, đối với thủ tục có quy định thời hạn giải quyết nếu chưa giải quyết kịp thì công chức gửi giấy hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân; trường hợp hồ sơ liên thông, Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ, chuyển công chức chuyên môn xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo phê duyệt chuyển công chức chuyên môn hoàn thiện hồ sơ chuyển liên thông lên thị xã kèm theo phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; không gửi phiếu hẹn trả kết quả.

- Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân: Công chức tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo phê duyệt, lãnh đạo phê duyệt chuyển Bộ phận tiếp nhận trả kết quả, số hóa đầu ra và trả kết quả cho tổ chức, công dân. Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/10/2023 tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 2067 hồ sơ (*kỳ trước chuyển qua 11 hồ sơ*), số hồ sơ đã giải quyết 2017 hồ sơ; số hồ sơ trong hạn: 5 hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết đạt 97,58%. Trong đó: Giải quyết trước hạn: 1962 hồ sơ (97,27%); quá hạn: 55 hồ sơ (2,72%); hồ sơ nhận trực tuyến: 1530 hồ sơ (74%), nhận trực tiếp và dịch vụ bưu điện: 526 hồ sơ (25,44%); tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến (19,71%).

- Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của công chức tại Bộ phận Một cửa.

+ UBND xã cử cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại bộ phận một cửa đúng theo quy định.

- Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa..

+ UBND xã tổ chức tiếp nhận hồ sơ, thủ tục tại Bộ phận Một cửa bằng 03 hình thức, tiếp nhận trực tiếp, tiếp nhận bằng đường bưu điện và trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến, việc tiếp nhận hồ sơ cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho công chức chuyên môn xử lý sau khi xử lý hồ sơ đúng theo trình tự thủ tục, công chức chuyên môn chuyển lãnh đạo xã phê duyệt chuyển cho bộ phận trả kết quả thực hiện số hóa đầu ra, kết thúc hồ sơ theo quy định, trường hợp hồ sơ thuộc lĩnh vực liên thông sau khi duyệt hồ sơ lãnh đạo chuyển cho công chức chuyên môn hoàn thiện hồ sơ và gửi liên thông

3. Kết quả việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng về chất lượng, thái độ phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính

Nêu rõ cách thức và đối tượng lấy ý kiến; phân công cán bộ, công chức theo dõi, định kỳ tổng hợp kết quả lấy ý kiến; biện pháp xử lý, khắc phục kết quả lấy ý kiến (nếu có).

- UBND xã phân công cho công chức Văn phòng - thống kê lấy phiếu ý kiến đánh giá sự hài lòng về chất lượng, thái độ phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận Một cửa xã. Công chức Văn phòng - thống kê gửi phiếu lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng sau khi công dân hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa. Kết quả lấy ý kiến sự hài lòng (rất hài lòng và hài lòng) năm 2023 đạt 100%⁵.

4. Trách nhiệm của lãnh đạo địa phương trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa

- Chủ tịch UBND xã thực hiện giám sát Bộ phận Một cửa bằng hình thức trực tiếp hàng ngày và thông qua hệ thống Camera tại Bộ phận Một cửa, hàng tháng đánh giá Bộ phận Một cửa tại hội nghị UBND xã thường kỳ.

III. Đánh giá chung

- Chủ tịch UBND xã trực tiếp chỉ đạo công tác cải cách hành chính, phân công 01 công chức Văn phòng-thống kê tham mưu thực hiện công tác cải cách hành chính của địa phương. Đồng thời, chỉ đạo các ban, ngành có liên quan tham gia vào quá trình thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính một cách toàn diện, sát với thực tế, thường xuyên tuyên truyền các văn bản hướng dẫn, duy trì các mô hình, điểm dịch vụ công trực tuyến.

1. Kết quả đạt được

- Công tác chỉ đạo cải cách hành chính được Đảng ủy, UBND xã quan tâm; việc thực hiện cơ chế một cửa có những chuyển biến tích cực trong thực hiện thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức và công dân, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

- Việc triển khai bộ phận Một cửa đã tạo nhiều thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, giúp người dân tiết kiệm được thời gian, chi phí khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức người hoạt động không chuyên trách xã, thôn ngày càng được nâng cao và đạt chuẩn theo quy định, đáp ứng được nhu cầu công việc được giao, hoạt động đồng bộ có hiệu quả hơn trong hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã.

2. Hạn chế, nguyên nhân

- Công tác tuyên truyền, triển khai thực hiện cải cách hành chính và thực hiện cơ chế “Một cửa” còn chậm so với kế hoạch đề ra.

- Trang thiết bị phục vụ cho công chức làm việc ở bộ phận Một cửa đã được thị xã hỗ trợ. Tuy nhiên chưa đáp ứng với nhu cầu hiện tại.

- Trình độ dân trí không đồng đều, cũng như khả năng tiếp cận công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế nên gặp nhiều khó khăn khi công dân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa (*dịch vụ công trực tuyến, thanh toán biên lai trực tuyến*).

⁵ Tổng số phiếu: 495 phiếu (Phiếu rất hài lòng 56 phiếu, phiếu hài lòng 439 phiếu).

3. Khó khăn, vướng mắc

- Vẫn còn nhiều người dân không lập được tài khoản công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do dùng số điện thoại không chính chủ nên không thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ đối với những trường hợp này.

- Đa số người dân đến giao dịch đều không có tài khoản ngân hàng để thanh toán trực tuyến.

- Phần mềm hộ tịch chạy chậm (trong việc cho số định danh), so với thời gian quy định tại phần mềm một cửa đôi lúc không đảm bảo. Cụ thể: Đăng ký khai sinh, thời hạn giải quyết trong ngày nhưng trong ngày thì chưa thể có số định danh.

IV. Giải pháp khắc phục

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo kiểm tra thương xuyên đôn đốc cán bộ, công chức thực hiện tại bộ phận Một cửa, xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát, việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, đảm bảo giờ giấc làm việc của công chức tại Bộ phận Một cửa; đồng thời, bố trí đảm bảo số lượng công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định, tiếp tục kiến nghị cấp có thẩm quyền hỗ trợ kinh phí sửa chữa, mua sắm thiết bị phục vụ tại Bộ phận Một cửa.

- Chỉ đạo công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận Một cửa tập trung đẩy mạnh việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100% hồ sơ TTHC đều trước hạn, đúng hạn, không để phát sinh hồ sơ trễ hạn, thực hiện số hóa 100% hồ sơ TTHC đầu vào và đầu ra, tiếp tục đẩy mạnh, hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện nộp 100% hồ sơ trực tuyến đối với những TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thực hiện 100% việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí.

V. Kiến nghị, đề xuất

- Đề đảm bảo đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa; phục vụ tốt hơn cho các tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện giao dịch thủ tục hành chính, kính đề nghị UBND thị xã hàng năm hỗ trợ kinh phí mua sắm thiết bị, tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

Ủy ban nhân dân xã kính báo cáo Ban pháp chế HĐND thị xã, Đoàn kiểm tra thị xã Đức Phổ theo dõi chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Ban pháp chế HĐND thị xã;
- Đoàn kiểm tra thị xã;
- TT. Đảng ủy, TT. HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, Đông.

CHỦ TỊCH

Trần Duy Khánh