

Số: 50/BC-UBND

Phương Kỳ, ngày 30 tháng 5 năm 2023

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính
(Từ năm 2021 đến tháng 5 năm 2023)**

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Quán triệt, triển khai các văn bản của cấp trên về công tác cải cách thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

UBND xã quán triệt và triển khai nội dung Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; 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; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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; Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước; Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

UBND xã xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các văn bản chỉ đạo của UBND huyện về rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và tham gia giải quyết, hỗ trợ giải quyết các thủ tục hành chính trên dịch vụ công; thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo chỉ tiêu giao. Đến nay, tỷ lệ cán bộ, công chức thuộc UBND đã đăng ký tài khoản dịch vụ công trực tuyến đạt 100%, tỷ lệ đã thực hiện được việc nộp hồ sơ trực tuyến đạt 90% và 100% cán bộ, công chức thuộc UBND đã cài đặt và kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức độ 2.

2. Ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND xã

UBND xã đã ban hành các văn bản chỉ đạo để thực hiện nhiệm vụ.

(Có Phụ lục I kèm theo)

3. Thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính, nhất là thực hiện dịch vụ công trực tuyến (nêu rõ số lượng, hình thức, kết quả...).

Hàng năm, UBND xã đã xây dựng và triển khai kế hoạch thông tin, tuyên truyền về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn xã về mục tiêu, tầm quan trọng của công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trong công tác giải quyết thủ tục hành chính. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các ngành, đơn vị trong công tác tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính trong cơ quan hành chính nhà nước, kết hợp tuyên truyền truyền thống với ứng dụng công nghệ thông tin nhằm mang lại hiệu quả cao. Nâng cao ý thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, duy trì chỉ số cải cách hành chính của xã. Phản ánh chính xác, kịp thời về tích cực hoặc tiêu cực, chưa hiệu quả của các chuyên môn trong việc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Nội dung tuyên truyền về vai trò, tầm quan trọng của nhiệm vụ kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, phổ biến các văn bản chỉ đạo về công tác kiểm soát TTHC; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tập trung tuyên truyền những mô hình thí điểm trong thực hiện kiểm soát TTHC đang thực hiện tại các địa phương khác để áp dụng cho địa phương, chú trọng một số lĩnh vực chủ yếu như: Đất đai, xây dựng, hộ tịch, chứng thực, lĩnh vực LĐ - TB&XH, trách nhiệm của cấp ủy đảng, người đứng đầu đối với việc triển khai thực hiện nhiệm vụ Kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đến từng cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên; vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của việc ứng dụng hiệu quả CNTT trong cơ quan nhà nước, doanh nghiệp nhà nước và xã hội, nâng cao nhận thức về vai trò và lợi ích của ứng dụng CNTT trong quản lý, điều hành, hoạt động sản xuất, kinh doanh cũng như trong đời sống xã hội. Tuyên truyền về Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử; các mô hình ứng dụng CNTT hiệu quả; việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến nhằm giảm bớt thời gian giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Công tác thông tin, tuyên truyền về công tác kiểm soát TTHC được triển khai liên tục, đồng bộ, bằng nhiều phương thức, hình thức sinh động, phong phú, thiết thực và kịp thời. Thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng. Xây dựng chương trình, chuyên trang, chuyên mục, chuyên đề hay các bài viết, phóng sự về kiểm soát TTHC và về các nội dung cần thông tin, tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử. Sử dụng các hình thức tọa đàm, đối thoại trực tiếp các nội dung cần thông tin, tuyên truyền nếu tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu. Tổ chức các hội nghị, tập huấn để quán triệt tinh thần và hướng dẫn về các nội dung cần thông tin, tuyên truyền.

Đăng tải 159 tin bài trên trang thông tin điện tử của xã trong đó 113 tin bài tuyên truyền đăng tải trên mục Cải cách hành chính, 46 tin bài đăng trên mục Danh mục thủ tục hành chính. Thực hiện tiếp âm các chuyên mục Cải cách hành chính của đài các cấp, phát thanh trên 250 lượt tuyên truyền về cải cách hành chính trên đài truyền thanh xã.

4. Thực hiện lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đã giải quyết TTHC

Các bộ phận chuyên môn thực hiện lấy ý kiến công dân qua phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Tổng số phiếu phát ra là 1.090 phiếu (năm 2021 là 360 phiếu, năm 2022 là 450 phiếu, 5 tháng đầu năm 2023 là 280 phiếu). Trong đó, 100% phiếu được công dân đánh giá hài lòng và rất hài lòng. Công chức chuyên môn thực hiện tự chấm điểm, tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở phiếu đánh giá của tổ chức, công dân đến liên hệ công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

Để tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, huy động được trí tuệ của Nhân dân tham gia công tác KSTTHC, Ủy ban nhân dân xã đã đặt hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc, chỉ đạo công chức chuyên môn trực tiếp tiếp nhận khi giải quyết các TTHC. Ủy ban nhân dân xã không nhận được phản ánh, kiến nghị nào của các tổ chức, cá nhân liên quan đến các quy định hành chính và hành vi hành chính.

Trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, UBND xã chưa để xảy ra tình trạng quá hạn, sai sót, vi phạm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa; đồng thời, cũng không nhận được trường hợp khiếu nại cũng như các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định thủ tục hành chính và hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã cho công dân và tổ chức có nhu cầu.

5. Tổ chức tiếp xúc, đối thoại với cá nhân, tổ chức về thực hiện TTHC và giải quyết TTHC

UBND xã chưa tổ chức buổi tiếp xúc đối thoại chuyên đề với cá nhân, tổ chức về thực hiện TTHC và giải quyết TTHC. Tuy nhiên, tại các buổi tiếp xúc đối thoại với nhân dân, UBND xã không tiếp nhận được ý kiến phản ánh, kiến nghị của nhân dân về quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền UBND cấp xã. Để kịp thời tiếp nhận các ý kiến, phản ánh kiến nghị của nhân dân về giải quyết TTHC, UBND thành lập và niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã đường dây nóng tiếp nhận thông tin phản ánh về công tác CCHC theo Quyết định số 36/QĐ-UBND ngày 15/03/2023. Thành viên đường dây nóng có trách nhiệm thường trực lắng nghe, tiếp thu ý kiến phản ánh của nhân dân thuộc các lĩnh vực phụ trách để giải quyết; báo cáo Tổ trưởng khi phát sinh những tình huống khó khăn; thường xuyên cập nhật kịp thời các nội dung có thay đổi, có bổ sung và niêm yết công khai trên Trang thông tin điện tử xã. Đến nay, đường dây nóng chưa tiếp nhận được ý kiến phản ánh về giải quyết TTHC.

6. Kiểm tra, giám sát của UBND xã trong thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính

UBND xã chưa tổ chức được buổi kiểm tra, giám sát chuyên đề về thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính. Công tác cải cách thủ tục hành chính được UBND đặc biệt chú trọng và xác định là nhiệm vụ đột phá, vì vậy, việc kiểm tra, giám sát, đôn đốc các bộ phận chuyên môn trong thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính được thực hiện hàng ngày, hàng tuần để kịp thời hoàn thiện, bổ sung và khắc phục kịp thời những nhiệm vụ còn thiếu thuộc nội dung được giao phụ trách.

Theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, UBND xã ban hành các văn bản đôn đốc, chỉ đạo phối hợp thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định. Kiện toàn bộ phận đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC; kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận một cửa xã; sửa đổi, bổ sung Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa (khi có sự điều chỉnh, thay đổi) và theo quy định của pháp luật hiện hành.

Hàng tháng, các bộ phận chuyên môn chủ động thực hiện rà soát, công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên cơ sở các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND tỉnh. Đồng thời, rà soát các TTHC thường xuyên phát sinh, giải quyết theo chức năng, thẩm quyền để kịp thời điều chỉnh, cập nhật, niêm yết công khai và tổ chức thực hiện giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Thường xuyên cập nhật, rà soát để phát hiện, kiến

nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ những quy định về thủ tục hành chính không cần thiết, không đáp ứng được các nguyên tắc quy định về thủ tục hành chính. Thực hiện công bố và niêm yết công khai thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng, thẩm quyền giải quyết của địa phương tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

UBND xã thường xuyên kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa xã và ban hành quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Trong đó, quy định trách nhiệm từng cá nhân trong quá trình thực hiện giải quyết TTHC.

Trưởng Bộ phận Một cửa xã là Chủ tịch UBND xã, phụ trách chung, trực tiếp điều hành về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa xã, xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất họp đánh giá tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận làm việc tại Bộ phận Một cửa. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức và lực lượng ngành dọc được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa. Nếu công chức thuộc bộ phận Một cửa có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật thì xử lý kỷ luật, xem xét thay thế đối nhân sự tại Một cửa đối với vị trí không đáp ứng nhiệm vụ. Giao nhiệm vụ cho các bộ phận phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định. Công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của bộ phận được phân công làm việc tại Một cửa được biết. Chủ động điều chỉnh tăng, giảm nhân sự phòng Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp thành viên Bộ phận Một cửa được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của Trưởng Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức và lực lượng được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

Để đảm bảo việc đôn đốc thường xuyên, kịp thời, Trưởng Bộ phận Một cửa giao cho công chức Văn phòng - Thống kê trực tiếp tham mưu các nội dung công tác cải cách hành chính. Quản lý trang thiết bị, hệ thống máy móc, hoạt động của Bộ phận một cửa. Quản lý phần mềm biên lai, thu phí, lệ phí, thanh quyết toán theo đúng quy định của pháp luật, tổng hợp báo cáo theo yêu cầu. Thường trực đôn đốc thành viên Bộ phận Một cửa về lịch làm việc, thời gian làm việc, thái độ cư xử, quá trình giải quyết TTHC theo quy định.

UBND xã kiện toàn Bộ phận Một cửa xã gồm 06 thành viên chính và 04 thành viên dự phòng. Trong đó, bố trí 04 công chức, 02 lực lượng ngành dọc và 01 thành viên Tổ hỗ trợ thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC và hỗ trợ người dân có nhu cầu giải quyết TTHC trên DVC. Bộ phận được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết TTHC đối với các cá nhân, tổ chức có nhu cầu được bố trí đúng người, đúng vị trí, đúng việc. Thường trực có mặt tại Bộ phận Một cửa theo lịch phân công. Đảm bảo, giữ gìn vệ sinh chung của Một cửa. Khi rời vị trí đột xuất, báo cáo Trưởng bộ phận và công chức Văn phòng - Thống kê để kiểm soát và báo thành viên dự phòng thay vị trí, không để vị trí trống khi tiếp dân. UBND xã lồng ghép các lĩnh vực chuyên môn thành 05 quầy tiếp nhận, bố trí số lượng các công chức phụ trách các quầy tiếp nhận cụ thể như sau:

- Lĩnh vực Văn hóa - Xã hội: 01 người, dự phòng 01 người.
- Lĩnh vực Địa chính - Nông nghiệp, XD&MT: 01 người.
- Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch: 01 người.
- Lĩnh vực Văn phòng - Thống kê: 01 người, dự phòng 01 người.
- Lĩnh vực Công an: 01 người, dự phòng 01 người.
- Lĩnh vực Quân sự: 01 người, dự phòng 01 người.

Tuy nhiên, số lượng thiết bị được trang bị gồm:

- + 04 máy tính: 01 máy hoạt động tốt, 03 máy thường xuyên hỏng, cấu hình thấp, khó khăn trong việc nộp hồ sơ, số hóa hồ sơ.
- + 03 máy in: 01 máy hoạt động tốt, 02 máy thường xuyên hỏng.
- + 01 máy scan: Đã hỏng, không thể sử dụng.

Tháng 4 năm 2023, UBND xã tiếp nhận hỗ trợ 01 bộ máy tính, 01 máy scan lắp tại phòng Tiếp nhận và trả kết quả xã để hỗ trợ thực hiện DVC trực tuyến và kỹ năng số cho công dân.

Thực hiện Quyết định số 28/2016/QĐ-UBND ngày 20/10/2016 của UBND tỉnh Hải Dương Quy định mức hỗ trợ công chức làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Hải Dương, trong đó quy định mức hỗ trợ cho 02 công chức là Văn phòng - Thống kê và Tư pháp - Hộ tịch, tổng số tiền là 600.000 đồng/tháng. Tuy nhiên, tại bộ phận Một cửa xã, có 04 công chức trực thường xuyên theo quy định, vì vậy, để động viên, khích lệ tinh thần, nên kinh phí hỗ trợ được chia đều cho 04 công chức, mỗi công chức 150.000 đồng/tháng.

Bộ phận Một cửa xã 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.

Bên cạnh đó, vẫn còn tồn tại một số khó khăn:

Một số cán bộ, công chức chưa nhận thức đúng đắn vai trò, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng, đặc biệt công tác kiểm soát, rà soát, đơn giản hoá TTHC, còn thiếu chủ động, sáng tạo. 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 (mục 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), dẫn đến việc tổng hợp số liệu tốn nhiều thời gian, ảnh hưởng đến độ chính xác của số liệu cần báo cáo, hiệu quả không cao. Cơ sở vật chất, máy móc thiết bị, hạ tầng kỹ thuật còn thiếu, chưa đáp ứng được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ. Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ cùng một lúc phải thực hiện khối lượng công việc lớn như hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả trên nhiều hệ thống phần mềm và thực hiện nhiệm vụ chuyên môn khác. 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, gây bức xúc cho công dân khi nộp hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa. Không trích xuất được báo cáo số hóa tại Hệ thống phần mềm Một cửa dùng chung cấp xã dẫn đến việc công chức đầu mối kiểm soát của UBND cấp xã không theo dõi, kiểm tra, đôn đốc kịp thời về tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC để kịp thời chấn chỉnh. Việc thanh toán trực tuyến còn gặp nhiều khó khăn do đa số công dân có nhu cầu giải quyết TTHC không có tài khoản ngân hàng, chưa có hướng dẫn cụ thể về việc đăng ký biến động số dư đối với tài khoản tạm thu và việc rút tiền tại tài khoản tạm thu. Tổ hỗ trợ công dân tham gia giải quyết TTHC chưa thực hiện được

thường xuyên do chủ yếu thành phần còn kiêm nhiệm, có thời điểm còn tập trung giải quyết công việc chuyên môn khác.

2. Cập nhật, niêm yết công khai danh mục TTHC

Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được cập nhật, bổ sung kịp thời, các TTHC sửa đổi, bổ sung và ban hành mới, thực hiện niêm yết đầy đủ, rõ ràng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử xã. Công khai nội dung, số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, công dân về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận và giải quyết công việc. Thực hiện quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

Năm 2021, UBND xã Phượng Kỳ thực hiện niêm yết công khai 120 danh mục thủ tục hành chính thuộc 37 lĩnh vực.

(Có Phụ lục IV kèm theo)

Năm 2022, UBND xã thực hiện niêm yết công khai Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, gồm **163** TTHC. Trong đó, 137 TTHC cấp xã, 14 TTHC lĩnh vực Quốc phòng và 12 TTHC lĩnh vực Công an. Tổng 44 TTHC mức độ 4, 62 TTHC mức độ 3 và 31 TTHC mức độ 2.

(Có Phụ lục V kèm theo)

Trong 5 tháng đầu năm 2023, UBND xã Phượng Kỳ thực hiện niêm yết công khai Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, gồm **167** TTHC. Trong đó, 143 TTHC cấp xã, 12 TTHC lĩnh vực Quốc phòng và 12 TTHC lĩnh vực Công an. Tổng 56 TTHC mức độ 4, 62 TTHC mức độ 3 và 19 TTHC mức độ 2.

(Có Phụ lục VI kèm theo)

3. Việc thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC

UBND xã đã xây dựng Kế hoạch về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn chủ động thực hiện rà soát, cung cấp bổ sung, thay thế danh mục, nội dung thủ tục hành chính trên cơ sở các quy định của văn bản pháp luật chuyên ngành và chỉ đạo của UBND huyện Tứ Kỳ, niêm yết công khai và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa xã đảm bảo đúng quy định. Hàng tháng, các bộ phận chuyên môn chủ động thực hiện rà soát, công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên cơ sở các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND tỉnh. Đồng thời, rà soát các TTHC thường xuyên phát sinh, giải quyết theo chức năng, thẩm quyền để kịp thời điều chỉnh, cập nhật, niêm yết công khai và tổ chức thực hiện giải quyết theo

đúng quy định của pháp luật. Thường xuyên cập nhật, rà soát để phát hiện, kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ những quy định về thủ tục hành chính không cần thiết, không đáp ứng được các nguyên tắc quy định về thủ tục hành chính. Thực hiện công bố và niêm yết công khai thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng, thẩm quyền giải quyết của địa phương tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

UBND xã xác định rõ việc rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính là nhiệm vụ thường xuyên trong công tác cải cách hành chính. UBND xã đã chỉ đạo bộ phận chuyên môn thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách. Các bộ phận chuyên môn tổ chức thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, niêm yết công khai TTHC tại Bộ phận một cửa xã và trên Trang thông tin điện tử theo quy định. Đài truyền thanh xã phối hợp với Đoàn thanh niên đẩy mạnh tuyên truyền và hỗ trợ giải quyết các TTHC sử dụng dịch vụ công mức độ 3,4. Đến nay, 100% TTHC cấp xã ở tất cả các lĩnh vực đã được rà soát, cập nhật và niêm yết công khai kịp thời theo quy định. UBND xã không đề xuất cấp trên phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính nào, vẫn thực hiện quy trình giải quyết theo hướng dẫn.

4. Cập nhật, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công của tỉnh (phần mềm dùng chung một cửa điện tử)

Các thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng quy định và được cập nhật thường xuyên trên phần mềm dùng chung do Sở Thông tin và truyền thông tỉnh cung cấp. Tất cả các thủ tục hành chính được giải quyết và trả kết quả trước hạn và đúng hạn, không có thủ tục nào quá hạn. Các thủ tục hành chính đã giải quyết được lưu trữ vào hệ thống sổ sách theo quy định, riêng lĩnh vực hộ tịch được giải quyết và lưu trữ đồng thời trên sổ sách và trên phần mềm. Trong giai đoạn đầu triển khai thực hiện giải quyết TTHC mức độ 3, 4, để thuận lợi trong việc trợ giúp công dân có nhu cầu, Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo Đoàn thanh niên xã thường trực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã, trực tiếp hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ trên Dịch vụ công theo quy định.

Năm 2021, tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC trong năm 2021 là **3.098** hồ sơ, trong đó: Số hồ sơ mới tiếp nhận là **3.098** hồ sơ; số hồ sơ từ kỳ báo cáo trước chuyển qua là 0 hồ sơ. Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính, cụ thể như sau: Số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết: **3.098** hồ sơ, trong đó: Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 3.098; trong đó, giải quyết đúng hạn: 3.098 hồ sơ.

Năm 2022, tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC trong năm 2022 là **1.270** hồ sơ. Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 1.270 hồ sơ (Chứng thực: 982 hồ sơ, Hộ tịch: 188 hồ sơ, BTXH: 94 hồ sơ, NCC: 5 hồ sơ). Trong đó, giải quyết trước hạn: 1.269 hồ sơ, giải quyết đúng hạn: 01 hồ sơ. Số lượng hồ sơ được số hóa khi tiếp nhận là 1.023 hồ sơ, đạt 80,56%. Số lượng hồ sơ có số hóa kết quả là 533 hồ sơ, đạt 42,15%. Số hồ sơ nộp mức độ 3, 4 là 921/1270 hồ sơ, đạt 72,52%. Số TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trong năm là 18 TTHC (Trong đó: Lĩnh vực BTXH gồm 02 TTHC, lĩnh vực Hộ tịch gồm 09 TTHC, lĩnh vực Chứng thực gồm 07 TTHC). Số TTHC liên thông là 17 TTHC (Trong đó: Lĩnh vực Hộ tịch 17 TTHC).

Trong 5 tháng đầu năm 2023, tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC là **552** hồ sơ. Số lượng hồ sơ đã giải quyết: **552** hồ sơ (Chứng thực: 312 hồ sơ, Hộ tịch: 163 hồ sơ, BTXH: 62 hồ sơ, NCC: 15 hồ sơ). Trong đó, giải quyết trước hạn: 552 hồ sơ. Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận là 100%. Tỷ lệ số hóa kết quả hồ sơ giải quyết là 100%.

5. Thực hiện giải quyết TTHC trên môi trường điện tử

Triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, UBND xã làm tốt công tác tuyên truyền lồng ghép thông qua các hội nghị của các ngành, đoàn thể để tuyên truyền tới đoàn viên, hội viên, nhân dân; tuy nhiên do trình độ dân trí không đồng đều nên việc tiếp cận các dịch vụ từ môi trường điện tử còn chậm, chưa mang lại kết quả cao. Việc ban hành Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết UBND xã mang lại hiệu quả cao như công tác số hóa hộ tịch. Thực hiện tích hợp dịch vụ công của UBND cấp tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia mang lại hiệu quả cao, tuy nhiên nhiều lĩnh vực TTHC chưa có phát sinh hồ sơ.

Ban hành Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 14/02/2023 về việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; số hóa hồ sơ, kết quả, giải quyết TTHC và thanh toán trực tuyến trong tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn xã năm 2023.

Kết quả số hóa năm 2022, số lượng hồ sơ có số hóa kết quả là 435/1032 hồ sơ, đạt 42,15%. Số hồ sơ nộp mức độ 3, 4 là 921/1270 hồ sơ, đạt 72,52%.

Kết quả số hóa 5 tháng đầu năm 2023, tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC là **552** hồ sơ. Số lượng hồ sơ đã giải quyết: **552** hồ sơ (Chứng thực: 312 hồ sơ, Hộ tịch: 163 hồ sơ, BTXH: 62 hồ sơ, NCC: 15 hồ sơ). Trong đó, giải quyết trước hạn: 552 hồ sơ. Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận là 100%. Tỷ lệ số hóa kết quả hồ sơ giải quyết là 100%.

6. Kết quả tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến quy định về TTHC

Để tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, huy động được trí tuệ của Nhân dân tham gia công tác KSTTHC, Ủy ban nhân dân xã đã đặt hòm thư góp ý tại trụ sở làm việc, chỉ đạo công chức chuyên môn trực tiếp tiếp nhận khi giải quyết các TTHC; công khai số điện thoại của Chủ tịch UBND xã để trực tiếp tiếp nhận. Trong kỳ báo cáo, Ủy ban nhân dân xã không nhận được phản ánh, kiến nghị nào của các tổ chức, cá nhân liên quan đến các quy định hành chính và hành vi hành chính.

Trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, UBND xã chưa để xảy ra tình trạng quá hạn, sai sót, vi phạm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa; đồng thời cũng không nhận được trường hợp khiếu nại cũng như các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định thủ tục hành chính và hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã cho công dân và tổ chức có nhu cầu.

7. Đánh giá việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa xã đã cơ bản hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách đã được giải quyết đúng quy định, được công dân đánh giá rất tốt.

8. Kết quả tự kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Các bộ phận chuyên môn có TTHC đã chủ động rà soát, niêm yết công khai và giải quyết TTHC theo quy định. Việc kiểm tra, đôn đốc được thực hiện thường xuyên, kịp thời.

9. Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC

UBND xã đã xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của địa phương. Năm 2021 đến nay 100% cán bộ, công chức có tài khoản và sử dụng thành thạo phần mềm Quản lý văn bản điều hành và hòm thư công vụ Hmail Hải Dương.

Việc ban hành văn bản trên hệ thống điện tử và sử dụng chữ ký số được chỉ đạo quyết liệt. Năm 2021 có 510/600 văn bản (đạt 85%) đi được ban hành trên hệ thống điện tử và sử dụng chữ ký số. Năm 2022 có 1.377/1.465 văn bản (đạt 94%) các văn bản đi được ban hành trên hệ thống điện tử và sử dụng chữ ký số. Trong 5 tháng đầu năm 2023, có 415/415 văn bản (đạt 100%) các văn bản đi được ban hành trên hệ thống điện tử và sử dụng chữ ký số. 100% công chức có

phát sinh TTHC sử dụng thành thạo phần mềm điện tử trong giải quyết TTHC và sử dụng hòm thư điện tử trong trao đổi công việc. UBND xã đã hoàn thiện, cập nhật và khai thác sử dụng phần mềm quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

Trang thông tin điện tử xã được duy trì và hoạt động thường xuyên; công tác đảm bảo an toàn, an ninh thông tin trong hệ thống thông tin của xã được đảm bảo. Năm 2021 đăng tải 554 tin bài, 320 văn bản thuộc các lĩnh vực trên Trang thông tin địa tử xã theo địa chỉ truy cập: phuongky.tuky.gov.vn, với 12.607 lượt truy cập. Năm 2022 đăng tải 232 tin bài, 407 văn bản, với 18.000 lượt truy cập. Trong 5 tháng đầu năm 2023 đăng tải 180 tin bài, 308 văn bản với 9.958 lượt truy cập.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Bộ phận Một cửa xã 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. Khó khăn, hạn chế

Một số lãnh đạo, cán bộ, công chức chưa nhận thức đúng đắn vai trò, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng, đặc biệt công tác kiểm soát, rà soát, đơn giản hoá TTHC, còn thiếu chủ động, sáng tạo.

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 (mục 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), dẫn đến việc tổng hợp số liệu tốn nhiều thời gian, ảnh hưởng đến độ chính xác của số liệu cần báo cáo, hiệu quả không cao.

Cơ sở vật chất, máy móc thiết bị, hạ tầng kỹ thuật còn thiếu, chưa đáp ứng được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ.

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.

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, gây bức xúc cho công dân khi nộp hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa.

Không trích xuất được báo cáo số hóa tại Hệ thống phần mềm Một cửa dùng chung cấp xã dẫn đến việc công chức đầu mối kiểm soát của UBND cấp xã không theo dõi, kiểm tra, đôn đốc kịp thời về tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC để kịp thời chấn chỉnh.

3. Nguyên nhân của những khó khăn, hạn chế

Thủ tục hành chính có đầu tư nhưng thiếu đồng bộ, không tương xứng trong nhiều lĩnh vực liên quan đến sự phát triển lâu dài của đất nước như giáo dục, đào tạo, khoa học, công nghệ thường chạy theo hình thức, ít chú trọng đến chất lượng... Nhiều quy trình, nhiều TTHC đã không được xây dựng trên cơ sở thực tế, thiếu đồng bộ, không còn thích hợp cho việc vận hành một bộ máy hành chính thời cơ chế thị trường và hội nhập.

Hiểu biết pháp luật của người dân, thậm chí của một bộ phận công chức của chúng ta chưa tương xứng với yêu cầu đặt ra trong giai đoạn mới. Điều này đã làm cho việc tuân thủ luật pháp nói chung và các TTHC nói riêng của nhiều người không tốt.

Do sức ỳ của bộ máy quản lý hành chính, thể chế hành chính nặng nề, cồng kềnh và không đồng bộ, với một căn bệnh trầm kha là sự ỷ lại, sự trông chờ, đùn đẩy trách nhiệm.

Công tác kiểm tra, giám sát thực thi pháp luật của chúng ta còn yếu. Các nhiệm vụ đặt ra không hoàn thành nhưng không bị đánh giá xử lý đúng mức.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

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.

Tiếp tục chỉ đạo các 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.

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.

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

Chủ động, bám sát nhiệm vụ trọng tâm của công tác kiểm soát thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ làm công tác kiểm soát TTHC.

Tiếp tục duy trì thực hiện công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã trên Trang thông tin điện tử.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. UBND tỉnh

Tích hợp, đồng bộ dữ liệu, biểu mẫu trích xuất trên hệ thống một cửa dùng chung để thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng số liệu phục vụ báo cáo theo yêu cầu Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ và yêu cầu của tỉnh về chỉ tiêu giao. Nghiên cứu, bổ sung, phân loại thể hiện rõ phí, lệ phí các TTHC trên phần mềm một cửa dùng chung.

Nghiên cứu, tích hợp báo cáo số hóa tại Phần mềm Một cửa cấp xã. Hỗ trợ kinh phí cho tất cả các công chức trực tại Một cửa.

2. HĐND huyện

Thường xuyên xây dựng chương giám sát chuyên đề về các nhiệm vụ trong cải cách thủ tục hành chính.

3. UBND huyện

Quan tâm, hỗ trợ kinh phí hoặc hỗ trợ về cơ sở vật chất, trang thiết bị để phục vụ tốt hơn việc tiếp nhận, giải quyết TTHC dịch vụ công trực tuyến và số hoá hồ sơ, kết quả TTHC. Thường xuyên mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng về công tác cải cách TTHC.

Trên đây là Báo cáo Kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính từ năm 2021 đến tháng 5 năm 2023 xã Phụng Kỳ./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND huyện;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- MTTQ và các đoàn thể xã;
- Công chức UBND xã;
- Lưu: Vp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Tấn Văn Duẩn

PHỤ LỤC II
Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính
từ năm 2021 đến tháng 5/2023

STT	Nội dung	Năm 2021		Năm 2022		5 tháng đầu năm 2023	
		Thông thường	Trực tuyến mức độ 3, 4	Thông thường	Trực tuyến mức độ 3, 4	Thông thường	Trực tuyến mức độ 3, 4
1	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	3.098	0	349	921	15	537
2	Tổng số hồ sơ đã giải quyết	3.098	0	349	921	15	537
3	Số hồ sơ giải quyết đúng hạn	3.098	0	349	921	15	537
4	Hồ sơ giải quyết đúng hạn có số lần trả bổ sung ít nhất	0	0	0	0	0	0
5	Hồ sơ giải quyết đúng hạn có số lần trả bổ sung nhiều nhất.	0	0	0	0	0	0
6	Số hồ sơ giải quyết trễ hạn	0	0	0	0	0	0
7	Hồ sơ có ngày trễ hạn dài nhất	0	0	0	0	0	0
8	Hồ sơ có ngày trễ hạn ngắn nhất	0	0	0	0	0	0
9	Số hồ sơ trả bổ sung hơn 02 lần, lý do	0	0	0	0	0	0
10	Tổng số hồ sơ đang giải quyết	0	0	0	0	0	0
11	Số hồ sơ trong hạn giải quyết	0	0	0	0	0	0
12	Số hồ sơ quá hạn	0	0	0	0	0	0
13	Số hồ sơ quá hạn dài nhất	0	0	0	0	0	0
14	Số hồ sơ quá hạn ngắn nhất	0	0	0	0	0	0

[illegible]