

Số: /BC-UBND

Hoàng Kim, ngày tháng 3 năm 2023

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý 1 năm 2024

Thực hiện chế độ báo cáo kiểm soát kiểm soát thủ tục hành chính theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ, UBND xã báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý I/2024 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Việc công bố TTHC, danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương được thực hiện thường xuyên, kịp thời, đầy đủ và đúng quy định.

1.1. Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương thường xuyên được cập nhật và niêm yết kịp thời 254 TTHC.

1.2. Công tác niêm yết TTHC được thực hiện theo Nghị định 61/2018/NĐCP ngày 23/4/2018 và các văn bản hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh trong đó có văn bản số 1311/VP-KSTTHCNC ngày 13/9/2021 về hướng dẫn một số nhiệm vụ trong kiểm soát TTHC. Các TTHC được niêm yết theo 02 đường cụ thể:

- Niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng bản giấy;

- Niêm yết trên trang thông tin điện tử theo đường link cập nhật như sau:

<https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn/portaldvc/KenhTin/thu-tuchanh-chinh-quoc-gia.aspx?tk=&malv=&cap=3&dt=>

1.3. Niêm yết phí và lệ phí năm. Ngày 13/7/2022 Hội đồng Nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết số 289/2022/NQ-HĐND về ban hành mức thu, miễn, giảm, thu, nộp quản lý và sử dụng các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền của Hội đồng Nhân dân tỉnh. Văn phòng HĐND-UBND xã đã có công văn yêu cầu các đơn vị thực hiện niêm yết tại Bộ phận một cửa theo đúng quy định. Đến nay 100% đơn vị đã thực hiện.

2. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Thực hiện nhiệm vụ thường xuyên trong kiểm soát TTHC và công văn số 386/HCC-TNHS ngày 08/09/2023 của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, trong năm 2023 UBND xã đã thực hiện rà soát các TTHC thực hiện trực tuyến toàn trình và một phần để xây dựng quy trình điện tử cho các đơn vị.

3. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC

Thực hiện việc tiếp nhận, chuyển và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP về kiểm soát TTHC

đã được các phòng, ngành, địa phương tổ chức thực hiện nghiêm túc, đảm bảo các quy định của pháp luật.

Quý 1 năm 2024, trên hệ thống phản ánh kiến nghị của công dân

<https://quanlyphanhoi.thanhhoa.gov.vn/> **UBND xã không nhận được phản hồi kiến nghị nào.**

4. Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính Quý 1 năm 2024

Cụ thể như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 287 hồ sơ. Trong đó:
 - + Số mới tiếp nhận trực tuyến: 285 hồ sơ;
 - + Số mới tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính: 2 hồ sơ
 - + Số kỳ trước chuyển qua: 0 hồ sơ.
- Số hồ sơ đã giải quyết: 287 hồ sơ. Trong đó:
 - + Số hồ sơ đã giải quyết trước hạn: 215 hồ sơ
 - + Số hồ sơ đã giải quyết đúng hạn: 72 hồ sơ
 - + Số hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ.
- Số hồ sơ đang giải quyết: 0 hồ sơ. Trong đó:
 - + Số hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 0 hồ sơ.
 - + Số hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ.

Toàn bộ 100% hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính nhà nước tiếp nhận, giải quyết được công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng dịch vụ công Quốc gia; 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 03 cấp chính quyền được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận một cửa các cấp; 100% các trường hợp giải quyết quá hạn đều có văn bản xin lỗi gửi tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Báo cáo này nhiều hơn so với tổng số hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Lý do: Một số TTHC đang thực hiện tiếp nhận trực tuyến trên phần mềm của Bộ chuyên ngành chưa kết nối đồng bộ như: 02 nhóm TTHC liên thông khai sinh, khai tử thực hiện trên phần mềm liên thông 3 của Văn phòng Chính phủ (<https://lienthonghs.thanhhoa.gov.vn>); thủ tục cấp bản sao chứng thực điện tử của Bộ Tư pháp (quantri.dichvucong.gov.vn). (UBND xã gửi kèm theo biểu 6a- tình hình kết quả giải quyết tthc)

5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5.1. Công tác lãnh đạo và chỉ đạo điều hành

- Ban hành Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 10/01/2024 Về việc ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Quyết định của UBND xã, Nghị quyết của BCH Đảng ủy, HĐND xã về nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh năm 2024; Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 02/01/2024 về Ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2024; Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 02/01/2024 ban kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024; Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 10/01/2024 về việc tự kiểm tra cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 05/01/2024 về tuyên truyền cải cách hành chính; Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 19/2/2024 về việc triển khai công tác phổ biến giáo dục pháp luật năm

2024; Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 19/02/2024 về triển khai công tác kiểm tra, rà soát và hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn xã năm 2024.

5.2. Triển khai công tác nhận diện thương hiệu một cửa

Thực hiện Công văn số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu. UBND xã đã tiến hành lắp đặt bộ ngoại thất và một số nội dung ngoại thất của bộ nhận diện thương hiệu một cửa điện tử.

5.3. Tiếp nhận hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử

100% TTHC được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định tại các Bộ phận Một cửa xã (trừ các TTHC đặc thù theo quy định) đồng thời, thực hiện công khai đầy đủ kịp thời kết quả thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công tỉnh, Trang thông tin điện tử của xã, tạo điều kiện cho các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tra cứu kết quả giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng.

5.4. Về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và mức độ hiện đại hóa của Bộ phận một cửa.

- Đối với bộ phận một cửa: phòng làm việc đạt chuẩn diện tích 80m². Cơ sở vật chất trang thiết bị được UBND xã đầu tư đạt chuẩn theo quy định đáp ứng mức độ hiện đại hóa của Bộ phận một cửa.

- Đối với bộ phận một cửa: Bộ phận một cửa được xây dựng chuẩn Nông thôn mới và chuẩn theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Trang thiết bị đáp ứng nhu cầu công việc và cũng như hiện đại hóa nền hành chính hiện nay.

5.5. Đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân

Sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo hiệu quả trong công tác thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Quý I năm 2024, UBND xã đã triển khai lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện giải quyết TTHC.

Kết quả đạt được như sau:

- Tổng số phiếu: 146 phiếu;
- Điểm đánh giá: 16,5 điểm
- Xét loại: Xuất sắc
- Tỷ lệ hài lòng: Bình thường: 1,4; Hài lòng: 43,1%; Rất hài lòng: 55,5%.

(gửi kèm theo biểu 5a – đánh giá sự hài lòng).

5.6. Thực hiện công khai xin lỗi người dân trong giải quyết TTHC

Quý I năm 2024, UBND xã không có hồ sơ TTHC thực hiện quá hạn.

5.7. Triển khai và thực hiện đề án 06

- UBND ban hành Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 11/5/2023 về nhiệm vụ chuyển đổi số, đến ngày 03/11/2023 hướng dẫn cài đặt kích hoạt VneID mức độ 1 cho 1.595 người, mức độ 2 chưa kích hoạt 2.810 người, tổng số kích hoạt cho 4.095 người đạt 82,01% đứng đầu huyện. Người đủ 14 tuổi đã làm Căn cước công dân 4.993 người.

- Đăng tải trên trang thông tin điện tử xã (HoangHoas) 440 văn bản đề người dân theo dõi giám sát chỉ đạo điều hành của UBND xã.

- Sử dụng phần mềm hoạt động công việc chuyên môn trong quản lý hồ sơ công việc, và điều hành, tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc đạt 100%

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

6.1. Kết quả giải triển khai dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND huyện Hoàng Hoá về ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết của của Huyện ủy, HĐND huyện về nhiệm vụ phát triển kinh tế-xã hội, đảm bảo quốc phòng-an ninh năm 2024; Trong đó giao chỉ tiêu thực hiện việc tiếp nhận giải quyết TTHC trực tuyến đối với xã (toàn trình là 65%, trực một phần 65%); Kết quả thực hiện giải quyết các hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử trong kỳ báo cáo của xã (trên một cửa điện tử, trên phần mềm chứng thực điện tử và trên phần mềm liên thông hộ tịch) là: 285 hồ sơ. Tỷ lệ trực tuyến đảm bảo vượt chỉ tiêu huyện giao.

Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 64/64 đạt 100%; Dịch vụ công trực tuyến một phần: 221/221 đạt 100%.

6.2. Xây dựng quy trình điện tử

- 100% các TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ. Các TTHC sau khi được công bố đều được thiết lập theo quy trình điện tử trên hệ thống thông tin “một cửa” điện tử để đáp ứng kịp thời yêu cầu giải quyết công việc. Việc giải quyết TTHC công khai trên môi trường mạng đã mang lại hiệu quả cao trong công tác quản lý, điều hành và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC.

- Trong quá trình thực hiện gặp khó khăn vướng mắc về quy trình điện tử, Tổ đầu mối kiểm soát TTHC thường xuyên trao đổi liên hệ với Văn phòng UBND huyện tháo gỡ khó khăn cho công chức chuyên môn trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết hồ sơ TTHC.

6.3. Thực hiện chứng thực bản sao điện tử

Quý I năm 2024, UBND xã đã thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính hoàn thành 86 bản. UBND xã thường xuyên đôn đốc công chức lập tài khoản cho công dân trên cổng dịch vụ công quốc gia để thực hiện chứng thực bản sao điện tử và khai thác cơ sở dữ liệu dân cư Quốc gia.

6.4. Thực hiện liên thông thủ tục khai sinh và khai tử

- Tổng số hồ sơ Liên thông Hộ tịch - Đăng ký thường trú - Bảo trợ xã hội - Người có công: 33 hồ sơ.

6.5. Triển khai và thực hiện đề án 06

Thực hiện kết nối, tích hợp xác thực, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an cung cấp với Cổng dịch vụ công quốc gia, tích hợp hệ thống định danh và xác thực điện tử qua nền tảng trao đổi định danh điện tử trên Cổng dịch vụ công quốc gia để sử dụng tài khoản định danh và xác thực điện tử đối với Cổng dịch vụ công quốc gia, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin khác. Tích cực hoàn thiện hệ sinh thái dữ liệu chuyên ngành phục vụ kết nối, khai thác, làm giàu dữ liệu dân cư.

7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

Công tác truyền thông trong hỗ trợ kiểm soát TTHC luôn được UBND xã quan tâm. UBND xã chỉ đạo Đài truyền thanh xã tích cực tuyên truyền đưa tin công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC được đăng trên Cổng thông tin điện tử. Đồng thời dành thời lượng thông tin tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh xã để tổ chức, cá nhân, người dân biết và thực hiện. Mặt khác, việc ứng dụng mạng xã hội nhóm Zalo, Facebook được lập để công chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trao đổi trực tiếp, giải đáp khó khăn vướng mắc để nhanh chóng triển khai nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

8. Công tác khác

- Hằng tháng, UBND xã thường xuyên rà soát kết quả giải quyết TTHC của bộ phận một cửa (nhất là công tác tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến và xử lý hồ sơ quá hạn) để đưa ra các biện pháp chấn chỉnh kịp thời.

- Thường xuyên quan tâm chế độ báo cáo về công tác kiểm soát TTHC

- Thường xuyên phối hợp với huyện trong vấn đề xử lý tháo gỡ vướng mắc trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

- Duy trì rất tốt công tác công khai giải quyết TTHC trên trang thông tin điện tử. Đồng thời, tích cực đưa tin về công tác cải cách hành chính trên trường thông tin Nông thôn mới trên trang điện tử.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Đánh giá chung về hiệu quả công tác kiểm soát TTHC

Nhìn chung, công tác kiểm soát TTHC, công tác triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử của xã đã được cấp ủy, chính quyền quan tâm, chỉ đạo, triển khai thực hiện đầy đủ, đúng tiến độ, bám sát chương trình, kế hoạch và các văn bản chỉ đạo của cấp trên. Công tác chỉ đạo, điều hành, hướng dẫn được thực hiện đầy đủ, kịp thời đến các bộ phận chuyên môn. Các nhiệm vụ kiểm soát TTHC như công bố, công khai, rà soát, tiếp nhận phản ánh kiến nghị, tuyên truyền về TTHC... được thực hiện thường xuyên, liên tục đúng thời hạn quy định, hoàn thành Kế hoạch đề ra.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai thực hiện nghiêm túc, đảm bảo 100% các TTHC được niêm yết, công khai còn hiệu lực thi hành và được thực hiện qua Bộ phận một cửa. Các hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC được cập nhật trên Hệ thống. Việc ứng dụng Hệ thống một cửa điện tử tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc tra cứu quy trình xử lý hồ sơ, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước, giúp công tác kiểm tra, giám sát được kịp thời, chính xác hơn.

Công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC được chú trọng triển khai, hoàn thành tích hợp dịch vụ thanh toán trực tuyến và duy trì biên lai thanh toán điện tử trên. Thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh nhằm nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giải quyết hồ sơ công việc, tránh được tệ những nhiễu, quan liêu, phiền hà; tăng tính công khai, minh bạch của TTHC..., góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội.

2. Đánh giá những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Công tác một cửa, một cửa liên thông còn gặp nhiều khó khăn, bất cập: Cán bộ một cửa kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ; phải cùng lúc sử dụng nhiều phần mềm khác nhau do chưa đồng bộ tích hợp; cơ sở vật chất chưa đáp ứng yêu cầu công việc; việc hướng dẫn, tạo lập tài khoản dịch vụ công cho công dân mất khá nhiều thời gian; trình độ dân trí nông thôn còn nhiều hạn chế, còn tâm lý chưa tin tưởng vào môi trường mạng và bưu chính công ích...

Việc triển khai phần mềm dịch vụ công phục vụ xử lý và luân chuyển hồ sơ điện tử cho thấy hồ sơ xử lý quá hạn, do phần mềm còn nhiều lỗi chưa được khắc phục, xử lý kịp thời. Công tác phối hợp của các bộ phận còn hạn chế nhất định, dẫn đến có những chỉ tiêu đến nay chưa triển khai thực hiện (Bộ phận Địa chính-XD). Việc thanh toán trực tuyến còn gặp nhiều khó khăn. Để hướng dẫn người dân chuyển qua sử dụng ví điện tử hoặc các ngân hàng có năng lực thanh toán trực tuyến thì hệ thống ngân hàng chỉ mới phục vụ ở khu vực thành thị là chủ yếu.

III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ QUÝ II NĂM 2024

1. Thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ Trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ. Các yêu cầu báo cáo khác của của UBND huyện giao.

2. Tổ chức thực hiện niêm yết công khai các TTHC thuộc thẩm quyền sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố. Rà soát các TTHC theo văn bản chỉ đạo điều hành của tỉnh, huyện. Duy trì và thực hiện tốt hơn nữa trong việc công khai kết quả giải quyết TTHC theo từng tuần trên Trang thông tin điện tử.

3. Tiếp tục chỉ đạo các bộ phận nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC, đặc biệt là nâng cao trách nhiệm, vai trò trực tiếp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

4. Triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ do huyện, tỉnh chỉ đạo. Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC quý I năm 2024, phương hướng nhiệm vụ quý II năm 2024.

UBND xã Hoàng Kim báo cáo UBND huyện theo dõi và tổng hợp./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- TTĐU-HĐND xã (b/c);
- TT.UBND xã (b/c);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Như Đông