

Số: /BC-UBND

Vạn Khánh, ngày tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO

Về tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Vạn Khánh

Kính gửi: UBND huyện Vạn Ninh

Thực hiện Công văn số 1361/UBND-VP ngày 17/4/2024 của UBND huyện Vạn Ninh về việc báo cáo về tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Ủy ban nhân dân xã Vạn Khánh báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Vạn Khánh 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: Công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương:

UBND xã đã tiến hành rà soát và ban hành Quyết định số 826/QĐ-UBND ngày 29/11/2021 về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa thuộc UBND xã. Quyết định số 74/QĐ-UBND, ngày 04/5/2023 về phân công nhiệm vụ cán bộ, công chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; công việc của Người hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả như Hỗ trợ công chức xã trong việc thực hiện một số nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa như: Scan hồ sơ, thu phí, lệ phí; ngoài các nhiệm vụ hỗ trợ tại bộ phận một cửa.

- Thuận lợi:

+ Được sự quan tâm của cấp trên, Đảng ủy, UBND tạo điều kiện thuận lợi cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoạt động năng động thường xuyên khi tiếp tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc.

+ Công chức các lĩnh vực trực các ngày làm việc theo giờ hành chính nên hồ sơ giao dịch, giải quyết cho công dân đảm bảo đúng thời gian và chất lượng.

- Khó khăn, vướng mắc:

+ Việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích

còn thấp do người dân không có nhu cầu nên chưa đạt chỉ tiêu. Một số người dân chưa quen tiếp cận các thiết bị thông tin nên gặp khó khăn trong các thao tác trên máy tính, điện thoại. Công dân đến làm hồ sơ hầu hết chưa có tài khoản dịch vụ công nên chưa trực tiếp nộp hồ sơ trực tuyến. Nhiều công dân chưa có tài khoản ví điện tử nên chưa thể thanh toán trực tuyến được.

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

- Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận tại địa phương: 249 thủ tục.

- Thống kê 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 (phi địa giới hành chính) tại cơ quan: 2.595 hồ sơ.

- Thống kê thủ tục hành chính đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại cơ quan;

- Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý 1/2024 với 2.595 hồ sơ (trong đó đã giải quyết 2.579 hồ sơ, quá hạn 02 hồ sơ, từ chối giải quyết 09 hồ sơ, hủy hồ sơ 02 hồ sơ).

+ Tại xã (trong đó chia ra: trực tiếp 943 hồ sơ, trực tuyến 957 hồ sơ).

2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa

a, Tình hình, tổ chức thực hiện

Tình hình chung: Công tác chỉ đạo, triển khai việc tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa các cấp; thuận lợi, khó khăn, vướng mắc:

UBND xã ban hành Quyết định số 826/QĐ-UBND ngày 29/11/2021 về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa thuộc UBND xã Vạn Phước giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa một cửa liên thông theo hướng hiện đại, đã ban hành các Quyết định về quy định chức năng, nhiệm vụ; quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa; kiện toàn tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phù hợp tình hình thực tế tại địa phương nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Ủy ban nhân dân xã cũng đã quan tâm đầu tư cơ sở vật chất cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã từ phòng làm việc đến trang thiết bị làm việc. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã được đặt tại UBND xã được trang bị đầy đủ bàn ghế, tủ đựng hồ sơ; đầy đủ các thiết bị hỗ trợ chất lượng dịch vụ như máy tính, máy in, máy scan, máy quạt, kệ

đựng hồ sơ, nước uống cho tổ chức cá nhân đến liên hệ.

- Về mô hình tổ chức phân tích, đánh giá, làm rõ mô hình tổ chức Bộ phận Một cửa tại cơ quan, đơn vị, địa phương hiện đang thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP hoặc đang thực hiện thí điểm mô hình mới; quy mô, tổ chức bên trong Bộ phận Một cửa các cấp; số lượng và tên các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện đang thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa xã:

+ Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định này; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

+ Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ; giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi giám sát, đánh giá việc thực hiện giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân, thu phí và lệ phí theo quy định.

+ Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

+ Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

+ Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

- Về cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa: Lắp đặt Máy vi tính, máy scan hồ sơ, lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận một cửa có kết nối với cơ quan cấp trên và trong toàn hệ thống. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa.

- Về bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa: Quyết định số 74/QĐ-UBND, ngày 04/5/2023 về phân công nhiệm vụ cán bộ, công chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Công việc phù hợp với trình độ chuyên môn, năng lực của từng công chức. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết

quả xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo, phụ trách; các công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả là các chức Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính - Xây dựng và môi trường; Văn hóa - xã hội; Văn phòng - Thống kê.

+ Thống kê số lượng cán bộ, công chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp (Phụ lục kèm theo);

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

+ Công chức kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

+ Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

+ Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định mà chưa có dữ liệu điện tử, công chức một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Đánh giá, nêu rõ tính hiệu quả trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa: Căn cứ Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 1161/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn huyện Vạn Ninh; Quyết định số 826/QĐ-UBND ngày 29/11/2021 về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa thuộc UBND xã Vạn Phước giải

- Đánh giá, nêu rõ những thuận lợi trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương:

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện có 07 cán bộ, công chức, trong đó đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã quản lý theo dõi tình hình tiếp nhận và trả kết quả, thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ công chức

trong ngày và báo cáo cho Chủ tịch UBND xã để giải quyết, 06 công chức chuyên môn phụ trách lĩnh vực. Các cán bộ công chức tại Bộ phận “Một cửa” đều có trình độ chuyên môn Đại học.

Nâng cao chất lượng cải cách thủ tục hành chính, phục vụ nhân dân, UBND xã; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; xác định rõ trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ làm việc tại Bộ phận “một cửa” với việc thực hiện nguyên tắc ứng xử, giao tiếp có văn hóa, tác phong, lễ lối làm việc, tinh thần phục vụ tổ chức, công dân đến liên hệ để giải quyết công việc. Phòng làm việc được bố trí tại vị trí thuận lợi; Trang thiết bị từng bước được trang bị đầy đủ (Máy vi tính, máy Scan, máy in, tủ đựng tài liệu...); bố trí ghế ngồi chờ, nước uống phục vụ các cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết công việc.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch, tiết kiệm được thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính, tại Bộ phận “một cửa” của UBND xã đang niêm yết công khai 100% thủ tục hành chính; quy trình, quy định, thời gian giải quyết các thủ tục hành chính, mức thu, lệ phí được niêm yết đầy đủ tại phòng làm việc.

Đặt sự hài lòng của người dân thành mục tiêu phấn đấu, mỗi cán bộ công chức tại Bộ phận “một cửa” xã luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, tích cực học tập nâng cao trình độ, kỹ năng sử dụng các phần mềm, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc; tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính nhanh, gọn, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại. Tại bộ phận “một cửa” của xã: mọi thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng quy định, không gây phiền hà khi công dân đến giao dịch.

Đến nay, số lượng thủ tục hành chính thực hiện giải quyết theo cơ chế “một cửa” của xã là 249 thủ tục thuộc 12 lĩnh vực: Tư pháp – hộ tịch, Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Tài nguyên và môi trường đất đai, Lao động thương binh và xã hội, Văn hóa thể thao - du lịch, Giáo dục và đào tạo, Lĩnh vực Nội vụ, y tế. Trong năm 2023 và quý 1 năm 2024, Bộ phận “một cửa” xã đã tiếp nhận và giải quyết 2.595 hồ sơ, trong đó có 1.035 hồ sơ mức độ 3,4.

Hầu hết các tổ chức, công dân đều cảm thấy hài lòng về thái độ phục vụ và tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức nơi đây.

3. Kiến nghị, đề xuất

- Về việc tiếp nhận và giải quyết TTHC: Việc thực hiện các bước nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công còn nhiều, cần rút ngắn và đơn giản hoá các bước khi đăng ký thực hiện các TTHC.

- Về kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC:

+ Đề xuất cải thiện chất lượng đường truyền, tránh ảnh hưởng tới tiến độ thực hiện các giao dịch của người dân.

+ Cần nâng cao chất lượng phần mềm để xử lý các công việc, các TTHC được

nhanh gọn hơn.

+ Đề nghị tăng cường kết nối và chia sẻ 2 chiều giữa Công an với Tư pháp – Hộ tịch và Lao động thương binh và xã hội.

Trên đây là báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của bộ phận Một cửa của UBND xã Vạn Khánh./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, VP, N.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Quý