

Số: /BC-VP

Đức Phổ, ngày tháng 5 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả tham mưu thực hiện công tác cải cách hành chính từ ngày 15/12/2023 đến ngày 15/5/2024

Theo đề nghị của Phòng Nội vụ tại Công văn số 549/PNV ngày 15/5/2024 về việc báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính 05 tháng đầu năm 2024, Văn phòng HĐND và UBND thị xã báo cáo kết quả tham mưu thực hiện công tác cải cách hành chính trong 05 tháng đầu năm 2024, như sau:

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

a) Việc thực hiện các nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao:

Tổng hợp, cập nhật tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao: UBND thị xã thực hiện hoàn thành 09 nhiệm vụ (trong đó có 08 nhiệm vụ đúng hạn, 01 nhiệm vụ trễ hạn), 06 nhiệm vụ đang thực hiện (còn thời hạn) (*cụ thể có các danh sách gửi kèm*).

b) Việc xây dựng, ban hành các văn bản về kiểm soát TTHC năm 2024:

Để thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC năm 2024, UBND đã ban hành Quyết định số 764/QĐ-UBND ngày 12/3/2024 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn thị xã Đức Phổ; Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 12/3/2024 về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn thị xã Đức Phổ; Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 12/3/2024 kiểm tra nội bộ việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã Đức Phổ năm 2024; Kế hoạch số 54/KH-UBND ngày 12/3/2024 tổ chức thực hiện Hội nghị đối thoại với tổ chức, công dân về thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính năm 2024.

2. Cải cách thủ tục hành chính

b) Việc rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC):

UBND thị xã đã ban hành Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 12/3/2024 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn thị xã Đức Phổ; theo đó, chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã và UBND các xã, phường căn cứ theo kế hoạch và các văn bản hướng dẫn để triển khai thực hiện theo đúng quy định. Thời gian hoàn thành và gửi báo cáo Văn phòng UBND trước ngày 01/9/2024.

c) Tổng hợp, cập nhật số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết:

Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã: 281 (*Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc*); tổng số thủ tục hành chính

thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc): 143.

d) Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:

- Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thị xã và các xã, phường thường xuyên được quan tâm sửa chữa, cải tạo cũng như trang bị đầy đủ các trang thiết bị, phần mềm ứng dụng cần thiết và đặc biệt là bố trí công chức, viên chức, người lao động đảm bảo thực hiện phục vụ tốt nhất cho tổ chức, công dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

- Tổng hợp, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ TTHC:

+ Các cơ quan chuyên môn của UBND thị xã: Đã tiếp nhận 1.320 hồ sơ (trong kỳ 1.304, từ kỳ trước chuyển sang 16), đã giải quyết 1.277 hồ sơ (trước hạn 1.275 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,84%; trễ hạn 02 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,16%), đang giải quyết 37 hồ sơ (trong hạn 37, quá hạn 0), hồ sơ rút 06.

+ Tại Bộ phận Một cửa các xã, phường: Đã tiếp nhận 15.205 hồ sơ (trong kỳ 15.028, từ kỳ trước chuyển sang 177, đã giải quyết 14.909 hồ sơ (trước hạn 14.901, chiếm tỷ lệ 99,95%; trễ hạn 08 hồ sơ, chiếm 0,05%), đang giải quyết 142 hồ sơ (trong hạn 142, quá hạn 00), hồ sơ rút 154.

+ Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thị xã Đức Phổ: Đã tiếp nhận 8.055 hồ sơ, đã giải quyết 6.338 hồ sơ (trước hạn 6.204 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 97,89%; trễ hạn 134 hồ sơ, chiếm 2,11%), đang giải quyết 1.142 hồ sơ (trong hạn 1.014, quá hạn 128), hồ sơ rút 575.

- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC: Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính được triển khai kịp thời, hiệu quả. Các thông tin về điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh bằng đường bưu điện, thư điện tử, phương thức phản ánh được công khai, minh bạch đầy đủ trên Trang thông tin điện tử thị xã, niêm yết tại Bộ phận một cửa các cấp. Trong 05 tháng đầu năm 2024, phát sinh 02 phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC trên pakn.dichvucong.gov.vn, đã giải quyết 02 phản ánh đảm bảo thời gian và thực hiện công khai theo quy định, được công dân đánh giá hài lòng.

- Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC: các tổ chức, công dân đến liên hệ giải quyết TTHC đều hài lòng và đánh giá cao tinh thần và thái độ phục vụ của công chức, viên chức, người lao động trong việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa các cấp. Trong 05 tháng đầu năm 2024, Bộ phận một cửa thị xã đã thực hiện 3.989 lượt đánh giá sự hài lòng bằng thiết bị điện tử (trong đó: các cơ quan chuyên môn thị xã có 296 lượt đánh giá, kết quả 291 lượt đánh giá rất hài lòng, 05 lượt đánh giá hài lòng; Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã Đức Phổ có 3.693 lượt đánh giá, kết quả 3.603 lượt đánh giá rất hài lòng, 87 lượt đánh giá hài lòng, 03 lượt đánh giá bình thường).

3. Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử

- Các cơ quan chuyên môn thị xã: Đã tiếp nhận 258 hồ sơ trực tuyến mức độ 3/tổng số 260 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99,23%; 28 hồ sơ trực tuyến mức độ 4/tổng số 28 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 100%. Bộ phận Một cửa các xã, phường: Đã tiếp nhận 11.730 hồ sơ trực tuyến mức độ 3/tổng số 11.739 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99,92%; 3.203 hồ sơ trực tuyến mức độ 4/tổng số 3.206 hồ sơ tiếp nhận, đạt tỷ lệ 99,91%. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến chung của toàn thị xã đạt 99,91%.

- Kết quả số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Các cơ quan chuyên môn của UBND thị xã số hoá hồ sơ khi tiếp nhận TTHC đạt tỷ lệ 99,69%, số hoá kết quả giải quyết TTHC đạt 99,52%; các xã, phường số hoá hồ sơ khi tiếp nhận TTHC đạt tỷ lệ 99,92%, số hoá kết quả giải quyết TTHC đạt 99,71%.

- Việc thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện có hiệu quả: Tại Bộ phận Một cửa thị xã đã thực hiện thanh toán trực tuyến thuế đất, lệ phí trước bạ với 950 lượt, tổng số tiền trên 5,2 tỷ đồng, thanh toán phí, lệ phí 423 lượt, tổng số tiền gần 10 triệu đồng; Bộ phận một cửa các xã, phường thanh toán trực tuyến phí, lệ phí 9.580 lượt với gần 196 triệu đồng. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trong 05 tháng đầu năm 2024 đạt 99,99%.

(Có Phụ lục kèm theo)

4. Đánh giá chung

a) Kết quả đạt được

Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC trong 05 tháng đầu năm 2024 đã có những chuyển biến rất rõ nét, cụ thể:

- Các chỉ tiêu về giải quyết hồ sơ đúng hạn, hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến đều thực hiện vượt chỉ tiêu được giao.

- Hầu hết người đứng đầu các cơ quan, địa phương cũng như công chức chuyên môn làm việc tại Bộ phận Một cửa ngày càng nêu cao tinh thần trách nhiệm trong việc chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc và hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến. Do vậy, người dân đến liên hệ giải quyết TTHC đã có những thay đổi rất tích cực về nhận thức cũng như thói quen thực hiện trực tiếp như trước đây. Bên cạnh đó đã góp phần lan tỏa sâu rộng trong cộng đồng.

- Đã có sự gắn kết, hỗ trợ giữa các công chức chuyên môn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Hầu hết tất cả các công chức đều đã nắm bắt được quy trình, cách thức thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện.

b) Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

*** Tồn tại, hạn chế**

- Một số ít công chức quen luân chuyển hồ sơ trên phần mềm dẫn đến vẫn còn một vài hồ sơ trễ hẹn; quen thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC.

- Công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu tuy có chuyển biến nhưng vẫn còn tồn đọng nhiều hồ sơ; bên cạnh đó nhiều hồ sơ giải quyết kéo dài rất lâu, dẫn đến phát sinh nhiều đơn thư, khiếu nại của người dân.

- Phần mềm một cửa của tỉnh cũng như phần mềm của các bộ, ngành tỉnh thoảng vẫn còn phát sinh lỗi, gây ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ.

*** Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế:**

- Một số ít công chức chuyên môn chưa có sự chủ động, thiếu tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Người đứng đầu một số ít địa phương chưa thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở, đôn đốc công chức chuyên môn.

- Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình giải quyết hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu chưa nhịp nhàng, chặt chẽ. Bên cạnh đó, Tổ công tác hướng dẫn xử lý các vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu chưa phát huy được vai trò, trách nhiệm trong việc làm cầu nối giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, giải quyết hồ sơ cho người dân.

5. Một số nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian đến

- Tiếp tục ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC; thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa thị xã và trên địa bàn thị xã; các nhiệm vụ liên quan đến Đề án 06; đảm bảo thực hiện đạt và vượt các chỉ tiêu được giao.

- Thường xuyên tổ chức các Hội nghị để hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức chuyên môn; tuyên truyền rộng rãi đến người dân các nội dung về công tác chuyển đổi số, trong đó tập trung đến hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các dịch vụ công thiết yếu.

- Thường xuyên tổ chức thực hiện kiểm tra đột xuất đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc tinh thần 4 rõ của Chủ tịch UBND tỉnh tại Thông báo Kết luận số 270/TB-UBND ngày 02/6/2023, đó là: **“Rõ người, rõ việc, rõ kết quả, rõ trách nhiệm”** (*Rõ người đó là phân công nhiệm vụ, công việc, việc giải quyết TTHC đó cho cá nhân nào; rõ việc là xác định việc đó cần phải làm những gì; rõ kết quả là xác định việc thực hiện đó mang lại sản phẩm, kết quả gì, tốt hay không tốt; rõ trách nhiệm là theo dõi, xác định được trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân*).

- Kịp thời phát hiện, thay thế, xử lý đối với công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa có thái độ ứng xử không phù hợp, thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc có hành vi nhũng nhiễu người dân.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổ công tác hướng dẫn xử lý các vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình giải quyết hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu, không để việc phối hợp thiếu chặt chẽ và không kịp thời làm phát sinh đơn khiếu nại của công dân.

6. Đề xuất, kiến nghị:

Đề nghị UBND tỉnh:

- Kiến nghị Cục Chứng thực số và Bảo mật thông tin, Ban Cơ yếu Chính phủ kịp thời cấp mới và cấp đổi (khi bị hư hỏng) chứng thư số cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp để thực hiện số hóa hồ sơ đảm bảo theo quy định.

- Kiến nghị Bộ Tư pháp sớm khắc phục tình trạng bị mất kết nối với phần mềm hộ tịch điện tử dùng chung và tình trạng không đồng bộ giữa dữ liệu trên Cổng dịch vụ công với phần mềm hộ tịch điện tử dùng chung.

Trên đây là kết quả tham mưu thực hiện công tác cải cách hành chính 05 tháng đầu năm 2024 của Văn phòng HĐND và UBND thị xã Đức Phổ. Kính gửi Phòng Nội vụ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND thị xã (b/c);
- Phòng Nội vụ thị xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Võ Minh Châu