

BÁO CÁO

Tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Đức chính

1. Công tác triển khai, chỉ đạo điều hành

1.1. Tình hình triển khai thành lập, kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp tục thực hiện nghiêm túc Nghị quyết 30c ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 và 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; Trong những năm qua Đảng bộ và chính quyền xã Đức Chính luôn xác định công tác cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm trong đó quyết tâm đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính.

UBND xã ban hành kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 30/12/2020 về cải cách hành chính nhà nước xã Đức Chính năm 2021 quán triệt và chỉ rõ cho các bộ phận thực hiện nghiêm túc các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp trong thực hiện công tác cải cách hành chính trong đó lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC là thước đo đánh giá hiệu quả của công tác cải cách hành chính trong giai đoạn mới.

Năm 2020 Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được kiện toàn theo Quyết định số 55/QĐ-UBND ngày 01/7/2020.

1.2. Đánh giá thực trạng về vị trí, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Đức Chính do Chủ tịch UBND xã trực tiếp làm trưởng bộ phận; Phó chủ tịch UBND xã làm phó bộ phận và 06 ông bà cán bộ, công chức là thành viên có đủ trình độ chuyên môn phụ trách từng lĩnh vực thực thi công việc.

Bộ phận một cửa UBND xã Đức Chính được xây dựng trên cơ sở tầng 1 nhà các phòng chức năng văn hóa xã, UBND xã đã đầu tư sửa chữa, nâng cấp xây dựng thành phòng làm việc một cửa hoàn thành vào năm 2017. Việc đầu tư nâng cấp, sửa chữa đã đảm bảo cho nhà làm việc một cửa của UBND xã thông thoáng, tiện lợi cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đến giao dịch giải quyết công việc.

Phòng một cửa có diện tích 33 m² được bố trí đầy đủ các trang thiết bị: bàn, ghế, máy vi tính, tủ đựng hồ sơ của cán bộ, điều hòa, máy lọc nước. Bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính, Bảng công khai mức thu phí và lệ phí các lĩnh vực phục vụ cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch tra cứu các thủ tục và kiểm soát quy trình giải quyết của cán bộ, công chức. Ngoài ra tại bộ phận một cửa UBND xã

trang bị hệ thống Camera giám sát an ninh và kiểm soát toàn bộ hoạt động của bộ phận một cửa.

Hồ sơ TTHC được giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử bước đầu được áp dụng từ năm 2019 và đến nay 100% hồ sơ thuộc các lĩnh vực tư pháp -hộ tịch, Bảo trợ xã hội đều được giải quyết qua phần mềm một cửa điện tử dùng chung.

Hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện theo quy định định kỳ theo quý; triển khai thực hiện các quy định về tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với thủ tục hành chính và quy định hành chính liên quan.

Công tác phối hợp của UBND xã trong giải quyết các thủ tục hành chính với các bộ phận chuyên môn thực hiện tốt.

2. Đánh giá chung hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

2.1. Kết quả đạt được:

a. Thực hiện công khai, minh bạch thủ tục, quy trình giải quyết TTHC, mức thu phí và lệ phí

UBND xã Đức Chính thực hiện niêm yết công khai tại Bảng niêm yết Bộ thủ tục hành chính áp dụng đối với cấp xã. Tổng số TTHC hiện nay gồm 99 thủ tục trong đó:

Stt	Tên danh mục	Tổng số thủ tục	Ghi chú
1	Lao động TB&XH gồm 4 lĩnh vực: Bảo trợ xã hội; Người có công; Phòng chống tệ nạn xã hội; Việc làm (QĐ số 656/QĐ-UBND ngày 11/3/2016; Quyết định số 1414/QĐ-UBND ngày 10/5/2018; Quyết định số 2600 ngày 26/7/2019; Quyết định số 2134/QĐ-UBND ngày 30/7/2021; Quyết định số 2182/QĐ-UBND ngày 10/8/2021	13	
2	Tài Chính, Kế hoạch gồm 03 lĩnh vực: (QĐ số 3731/QĐ-UBND ngày 04/12/2017 và QĐ số 4368/QĐ-UBND ngày 27/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh; QĐ số 3070/QĐ-UBND ngày 24/8/2018; QĐ 3575/QĐ-UBND ngày 16/10/2019)		
2.1	Lĩnh vực đấu thầu lựa chọn nhà đầu tư (Quyết định số 3731/QĐ-UBND ngày 04/12/2017)	02	
2.2	Lĩnh vực Quản lý giá công sản (Quyết định số 3070/QĐ-UBND ngày 24/8/2018)	02	
2.3	Lĩnh vực Bảo hiểm (Quyết định số 3575/QĐ-UBND ngày 16/10/2019)	01	
3	Tài nguyên-Môi trường gồm 2 lĩnh vực: Đất đai; Môi Trường	02	

	(QĐ số 3072/QĐ-UBND ngày 24/8/2018 của UBND tỉnh; QĐ số 4028/QĐ-UBND ngày 18/11/2019)		
4	Tư pháp-Hộ tịch gồm 6 lĩnh vực: Hoà giải; Phổ biến giáo dục pháp luật; Hộ tịch; Chứng thực; Bồi thường nhà nước; Nuôi con nuôi (QĐ số 2670/QĐ-UBND ngày 1/9/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh; QĐ 3169/QĐ -UBND ngày 02/10/2018)	39	
5	Lĩnh vực thanh tra: Giải quyết khiếu nại-tổ cáo; Tiếp công dân; Xử lý đơn; Phòng chống tham nhũng (QĐ số 1888/QĐ-UBND ngày 14/6/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh; QĐ số 2808/QĐ-UBND ngày 24/9/2021 của UBND tỉnh Hải Dương)	8	
6	Văn hoá, thể thao và du lịch gồm 03 lĩnh vực: thể thao, gia đình, thư viện (Quyết định số 783/QĐ-UBND ngày 10/3/2021)	6	
7	Nội Vụ gồm 02 lĩnh vực: QLNN về tôn giáo; Thi đua, khen thưởng (Quyết định số 2806/QĐ-UBND ngày 24/9/2021 của UBND tỉnh Hải Dương)	15	
8	Giáo dục&đào tạo (Quyết định số 2361/QĐ-UBND ngày 19/8/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Hải Dương)	5	
9	Lĩnh vực trồng trọt; Đường bộ; Thủy lợi; Sức khỏe Bà mẹ và trẻ em; Khoa học công nghệ và MT (Quyết định số 1660/QĐ-UBND ngày 30/6/2015; Quyết định số 975/QĐ-UBND ngày 17/4/2020; Quyết định số 3071/QĐ-UBND ngày 24/8/2018; Quyết định số 2811 /QĐ-UBND ngày 21/01/2020; QĐ 3139/QĐ-UBND ngày 19/10/2020)	6	

Về mức thu phí và lệ phí UBND xã niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư số 226/2016/TT-BTC ngày 11/11/2016.

Sự công khai, minh bạch mọi thủ tục hành chính, thời gian giải quyết và các loại phí đã hạn chế tình trạng quan liêu. Đồng thời, đảm bảo cho mỗi người dân có thể tham gia vào hoạt động giám sát và quản lý hành chính nhà nước.

b. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Việc rà soát thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính UBND xã chỉ đạo cán bộ, công chức chuyên môn bộ phận 1 cửa tiến hành rà soát các thủ tục hành chính áp dụng cho cấp xã và điều chỉnh kịp thời. Công chức Văn phòng-thống kê làm nhiệm vụ đầu mối kiểm soát TTHC. Trong 9 tháng đầu năm 2021 thực hiện Công văn của UBND tỉnh, huyện tiến hành 07 lượt rà soát các TTHC thuộc các lĩnh vực. Thực hiện chế độ thông tin báo cáo hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định định kỳ theo quý báo cáo lãnh đạo ủy ban và ủy ban nhân dân huyện;

Triển khai thực hiện các quy định về tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với thủ tục hành chính và quy định hành chính liên quan nhất là các thủ tục thuộc lĩnh vực hộ khẩu, hộ tịch trong quá trình sáp nhập thôn và thu thập dữ liệu thông tin dân cư vào dữ liệu dân cư Quốc gia.

Việc thực hiện mô hình “một cửa” để tập trung các đầu mối giải quyết thủ tục hành chính từ các bộ phận chuyên môn về một đầu mối tại Ủy ban nhân dân xã thông qua “Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả” nhằm tạo ra sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan, đảm bảo tính thông suốt và thuận tiện rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

c. Về cải cách quá trình tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính

Nhìn chung, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại đơn vị cơ bản đã bám sát theo đúng quy định pháp luật về TTHC. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn chiếm 100% tổng số hồ sơ đã tiếp nhận, tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết chưa đến hạn chiếm 0%.

Cụ thể kết quả giải quyết TTHC từ đầu 01/01/2021 năm đến 30/9/2021 như sau:

Loại thủ tục hành chính	Số thủ tục hành chính theo quy định	Số hồ sơ tiếp nhận	Số hồ sơ giải quyết xong Đúng hạn	Số hồ sơ còn tồn tại	
				Chưa đến hạn	Quá hạn
1. Đất đai, Môi trường	02	0	0	0	0
2. Lĩnh vực văn phòng (Nội vụ)	15	0	0	0	0
3. Tư pháp – Hộ tịch	39	5748	5748	0	0
4. Lao động thương binh XH	13	122	122		
5. Văn hóa, thể thao	6	0	0	0	0
6. Giáo dục và Đào tạo	5	0	0	0	0
7. Xử lý đơn, Tiếp công dân, Giải quyết khiếu nại, tố cáo	8	0	0	0	0
8. Lĩnh vực khác (Kế hoạch đầu tư, Đường bộ, thủy lợi, Sức khỏe Bà mẹ trẻ em, Khoa học Công nghệ và MT,)	11	0	0	0	0
Tổng cộng:	99	5870	5870	0	0

d. Về thực hiện cơ chế "Một cửa, một cửa liên thông".

Lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa được thực hiện tại Bộ phận một cửa thuộc UBND xã gồm các lĩnh vực: Công an, Quân sự và các lĩnh vực thuộc bộ thủ tục hành chính cấp xã. Công chức giải quyết tại

phòng làm việc 5 ngày/tuần theo quy định. Chủ tịch trực tiếp tiếp công dân vào thứ 4 hàng tuần, còn lại Phó chủ tịch UBND trực thay. Tất cả công chức đều có trình độ bằng cấp chuyên môn phù hợp, cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao, có thái độ đúng mực trong giao tiếp thực thi công việc, không có thái độ quan liêu, hách dịch hoặc những nhiều đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Thực hiện liên thông 02 TTHC: thủ tục về đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi, Thủ tục về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.

Hiệu quả của việc giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa làm cho nền hành chính trở nên dân chủ, minh bạch, có tính chuyên nghiệp hơn; mang lại sự thuận tiện cho người dân. Người dân có nhu cầu chỉ phải nộp hồ sơ và nhận lại kết quả tại một đầu mối. Những cải cách này đã giúp cho cơ quan hành chính nhà nước phục vụ ngày càng tốt hơn những nhu cầu của người dân.

Góp phần đổi mới và nâng cao năng lực hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước, nâng cao năng lực và trách nhiệm của cán bộ, công chức bằng việc xác định rõ trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan và của từng cán bộ, công chức, tăng cường năng lực, trách nhiệm của cán bộ, công chức; kỹ năng nghiệp vụ hành chính cũng như tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức. Mối quan hệ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc cho nhân dân ngày càng thắt chặt. Việc tiếp nhận, thụ lý và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả sẽ ngăn chặn tình trạng phiền hà, sách nhiễu nhân dân. Mặt khác, giúp các bộ phận có điều kiện tập trung và chủ động giải quyết công việc thuộc thẩm quyền chuyên môn.

Sau khi triển khai thực hiện giải quyết các TTHC tại bộ phận một cửa, Hồ sơ của tổ chức, công dân được các bộ phận thụ lý, giải quyết với số lượng nhiều hơn và thời gian giải quyết nhanh hơn so với trước đây; giảm bớt tình trạng phiền hà, đi lại nhiều nơi, nhiều lần cho nhân dân, hạn chế được các biểu hiện tiêu cực trong một bộ phận cán bộ, công chức, do đó đã tạo được sự đồng tình, ủng hộ của dư luận nhân dân.

Thông qua phiếu đánh giá mức độ hài lòng hàng năm đã chứng minh chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chính quyền trong giải quyết TTHC được nâng lên rõ rệt.

e. Cung cấp dịch vụ công, hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Việc giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân xã được thực hiện theo quy định tại 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".

Kết nối với trang dịch vụ công Hải Dương và Dịch vụ công Quốc gia cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đối với các TTHC cấp xã. Triển khai tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến và nhận kết quả tại nhà tăng khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và qua dịch vụ bưu chính công ích.

Phần mềm một cửa điện tử dùng chung được đưa vào thực hiện từ cuối năm 2019 đến nay phần mềm này đã được áp dụng triệt để. UBND xã Đức Chính phần

đầu 100% hồ sơ giải quyết qua phần mềm một cửa điện tử dùng chung góp phần công khai, minh bạch số lượng, tình hình giải quyết các hồ sơ TTHC của bộ phận một cửa.

Tính đến nay công tác cải cách TTHC của xã dần đi vào thực chất, tạo bước đột phá, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp. Các TTHC thuộc các lĩnh vực đều được rà soát, niêm yết công khai đầy đủ, hệ thống bảng biểu cập nhật đầy đủ các thông tin, nhất là mức thu phí, lệ phí của các lĩnh vực có thu phí, lệ phí. Quy trình giải quyết TTHC đều được lập sổ theo dõi từ khâu tiếp nhận và trả kết quả, lập phiếu hẹn đối với các TTHC có thời gian giải quyết dài ngày; 99% hồ sơ đều được giải quyết ngay trong ngày.

2.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Thứ nhất, Công chức tại bộ phận một cửa kiêm nhiệm ít nhiều ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và nhiệm vụ chuyên môn.

Thứ hai, TTHC thuộc các lĩnh vực được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thiếu tính ổn định, còn chông chéo, rườm rà.

Thứ ba, số lượng hồ sơ TTHC thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4 còn hạn chế. Các tổ chức, công dân vẫn lựa chọn hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại UBND xã thay vì thực hiện trực tuyến.

Thứ tư, Bộ phận một cửa của UBND xã Đức Chính diện tích còn hạn hẹp, cơ sở vật chất chưa được trang bị đầy đủ theo quy định theo chuẩn đối với Bộ phận một cửa.

Thứ năm, trợ cấp cho công chức đầu mối kiểm soát TTHC và công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa còn hạn hẹp.

3. Đề xuất, kiến nghị:

3.1. Giải pháp nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả các nhiệm vụ, mục tiêu trong Nghị quyết 30c ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 và 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

- Tăng cường công tác kiểm tra, rà soát TTHC để loại bỏ các TTHC đã hết hiệu lực, giảm sự rườm rà, chông chéo. Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch các TTHC áp dụng đối với cấp xã, quy trình giải quyết, mức thu phí và lệ phí theo quy định.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng cung cấp dịch vụ công đối với tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

- Tuyên truyền thúc đẩy hơn nữa thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Có nguồn kinh phí hỗ trợ hợp lý cho công chức đầu mối kiểm soát TTHC và công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

3.2. Kiến nghị

- Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ ngành:

+ Thống nhất quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý, tạo tính ổn định đối với hệ thống các văn bản hướng dẫn về thủ tục hành chính, giảm bớt sự rườm rà, chồng chéo, phức tạp của các thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực, tạo thuận lợi cho người dân và việc thực hiện cơ chế một cửa.

- Đối với cấp Tỉnh, huyện:

+ Mở các lớp tập huấn đào tạo bồi dưỡng về cải cách hành chính, nghiệp vụ rà soát thủ tục hành chính.

+ Quan tâm bố trí đủ nguồn lực (con người, điều kiện làm việc, kinh phí hoạt động); tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông rộng khắp tới các tổ chức, cá nhân.

+ Tích hợp bộ thủ tục hành chính cấp xã và các đơn vị cấp xã vào cổng dịch vụ công Hải Dương và cổng dịch vụ công quốc gia để nâng cao số lượng hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

+ Tích hợp và cập nhật thường xuyên toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo các lĩnh vực vào phần mềm một cửa dùng chung để đảm bảo 100% TTHC được giải quyết trên Một cửa điện tử dùng chung.

Trên đây là báo cáo tổ chức và hoạt động của bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của UBND xã Đức Chính.

Nơi nhận:

- UBND huyện Cẩm Giàng (để bc);
- TV Đảng ủy - HĐND xã;
- lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VP

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Văn Tường