

Số: /BC-UBND

Hạ Hòa, ngày tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO
Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa các cấp

Thực hiện Văn bản số 390 /SNV-CCHC ngày 16/4/2024 của Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, UBND huyện Hạ Hòa báo cáo kết quả thực hiện, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Tình hình thực hiện

1.1. Tình hình chung:

Thực hiện Nghị định 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; Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư 01/2023/TT-VPCP và bộ chỉ số đánh giá theo quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử và các văn bản hướng dẫn của UBND tỉnh Phú Thọ, UBND huyện Hạ Hòa đã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, thực hiện các nhiệm vụ về cải cách thủ tục hành chính đảm bảo theo đúng quy định.

Hàng năm, căn cứ vào Kế hoạch và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND huyện đã kịp thời xây dựng và ban hành các văn bản về cải cách hành chính (CCHC) để triển khai thực hiện trên địa bàn huyện. Đồng thời, UBND huyện chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, UBND cấp xã tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 1278/KH-UBND ngày 02/8/2021 về cải cách hành chính nhà nước huyện Hạ Hòa, giai đoạn 2021 - 2025. Bên cạnh đó, UBND huyện đã kịp thời ban hành các văn bản triển khai, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ về CCHC nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn huyện.

Công tác tuyên truyền về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thường xuyên được quan tâm, nội dung tuyên truyền luôn luôn bám sát vào các văn bản chỉ đạo của cấp trên cũng như Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Phú Thọ lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2020 - 2025; Nghị quyết Đại hội Đảng bộ huyện Hạ Hòa nhiệm kỳ 2020 - 2025. Bên cạnh đó, tập trung tuyên truyền về mục đích, nội dung, ý nghĩa của CCHC; việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính qua cổng Dịch vụ công như tuyên truyền, hướng dẫn công dân đăng ký tài khoản cá nhân và nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng Dịch vụ công đối với các hồ sơ Mức độ 3, Mức độ 4; các chủ trương, chính sách và kết quả đạt được trong việc cải cách hành chính.

Hình thức tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính được thực hiện đa dạng, với nhiều hình thức như: tuyên truyền tại các hội nghị, lồng ghép qua hội nghị khu dân cư, đài truyền thanh, niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện, tuyên truyền trực tiếp khi công dân đến liên hệ công việc; đặc biệt là tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng từ huyện đến cơ sở (hệ thống đài truyền thanh, Cổng Thông tin điện tử huyện, Trang Thông tin điện tử các xã, thị trấn). Qua đó, hầu hết cán bộ, công chức và nhân dân đã nâng cao nhận thức, hiểu biết về quan điểm, mục tiêu, nội dung, sự cần thiết phải thực hiện cải cách hành chính, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

1.2. Thuận lợi

Công tác Cải cách hành chính được UBND huyện Hạ Hòa quan tâm, chỉ đạo thực hiện. Duy trì và nâng cao chất lượng hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa UBND huyện, chuẩn hóa bộ thủ tục hành chính, kịp thời cập nhật, công khai các thủ tục hành chính.

Phần lớn các chương trình, kế hoạch đề ra đều được triển khai thực hiện có hiệu quả. Việc cải cách thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước được thực hiện thường xuyên, đảm bảo tiến độ và chất lượng theo quy định.

Tổ chức bộ máy hành chính nhà nước được rà soát, sắp xếp theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả; kỷ luật, kỷ cương hành chính được nâng cao trong quá trình thực thi công vụ đã góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

Chỉ đạo thực hiện hiệu quả nhiệm vụ cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: Xây dựng, triển khai thực hiện tốt Kế hoạch, Đề án của tỉnh.

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND cấp xã trong chỉ đạo, điều hành nhiệm vụ CCHC; từng bước nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức bằng việc đổi mới phương pháp đánh giá, phân loại theo quý.

Công nghệ thông tin được ứng dụng mạnh mẽ trong công tác quản lý nhà nước được thực hiện đồng bộ từ UBND cấp huyện đến UBND các xã, thị trấn. Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được tại các phòng ban, cơ quan đơn vị đã cải tiến lề lối làm việc và giúp lãnh đạo đơn vị, địa phương kiểm soát được quy trình chất lượng, thời gian giải quyết công việc.

1.3. Khó khăn, vướng mắc.

Cơ sở vật chất, hệ thống trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các xã, thị trấn chưa đáp ứng với yêu cầu của Nghị định 61/2018/NĐ-CP và yêu cầu để triển khai dịch vụ công trực tuyến.

Việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn gặp khó khăn, tỷ lệ hồ sơ do công dân tự nộp trực tuyến còn rất thấp về cơ bản cán bộ công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vẫn là người hướng dẫn, hỗ trợ công dân thực hiện dịch

vụ công trực tuyến.

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính ở các xã, thị trấn chất lượng và hiệu quả chưa cao, việc tham mưu giúp lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, chấn chỉnh những hạn chế trong tiếp nhận, giải quyết TTHC ở địa phương còn nhiều bất cập.

2. 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: 151 thủ tục.

- Thống kê thủ tục hành chính đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương: 137 thủ tục

- Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024:

+ Đối với cấp huyện:

Năm 2023: Tổng hồ sơ: 12.235 hồ sơ. (Trực tiếp: 578 hồ sơ; Trực tuyến: 12.038 hồ sơ; Từ kỳ trước: 619 hồ sơ).

Quý I/2024: Tổng hồ sơ 2.802 hồ sơ. (Trực tiếp: 125 hồ sơ; Trực tuyến: 2.171 hồ sơ; Từ kỳ trước: 506 hồ sơ).

+ Đối với cấp xã:

Năm 2023: Tổng hồ sơ: 29.250 hồ sơ. (Trực tiếp: 9.061 hồ sơ; Trực tuyến: 19.661 hồ sơ; Từ kỳ trước: 573 hồ sơ).

Quý I/2024: Tổng hồ sơ 5.824 hồ sơ. (Trực tiếp: 1.489 hồ sơ; Trực tuyến: 3.770 hồ sơ; Từ kỳ trước: 565 hồ sơ).

3. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Đối với việc triển khai số hoá hồ sơ, sau khi được tập huấn, hướng dẫn, UBND huyện đã chỉ đạo bộ phận một cửa từ huyện đến cơ sở nghiêm túc thực hiện hướng dẫn công dân lập tài khoản dịch vụ công. Kết quả, 100% hồ sơ trực tuyến đều được số hoá những giấy tờ được quy định số hoá. Tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 99%.

Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi vẫn còn một số khó khăn như: Nhiều giấy tờ sau khi ký số để chuyển bước lưu kho dữ liệu hệ thống lại yêu cầu nhập tài khoản công dân (do số điện thoại của công dân đăng ký chính chủ bằng chứng minh nhân dân). Vì vậy, cần đăng nhập vào tài khoản công dân sau đó mới tiến hành số hoá được tài liệu.

Hiện nay, công dân sau khi được hướng dẫn lập tài khoản, hướng dẫn nộp hồ sơ và được biết về việc tái sử dụng dữ liệu cá nhân nhưng không thực sự quan tâm đến. Vì vậy, khi thực hiện thủ tục hành chính vẫn có tâm lý khó chịu, nhiều người không hiểu được giá trị của số hoá hồ sơ...

II. VỀ TỔ CHỨC, VẬN HÀNH CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

1. Tình hình, tổ chức thực hiện

1.1. Tình hình chung

Việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, một cửa điện tử đã tạo cơ sở pháp lý để kiểm soát, tăng cường trách nhiệm và nghĩa vụ của cán bộ, công chức; tăng thêm tính minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính, phát huy quyền làm chủ của nhân dân và nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý của bộ máy nhà nước.

Công tác phối hợp trong giải quyết công việc ngày càng đồng bộ, chặt chẽ hơn. Điển hình nhất là việc giải quyết hồ sơ đăng ký hộ tịch, hồ sơ chứng thực, hồ sơ đăng ký biến động quyền sử dụng đất....

Cơ bản đã kiểm soát được số lượng hồ sơ của tổ chức, cá nhân đã nộp cho cơ quan hành chính nhà nước; tiết kiệm thời gian, chi phí, giảm thiểu số lần đi lại của các tổ chức, cá nhân; quan hệ “xin - cho” trong giải quyết thủ tục hành chính từng bước hạn chế, được đông đảo nhân dân đồng tình, ủng hộ.

Bộ phận một cửa cấp huyện và cấp xã được bố trí theo mô hình của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018. Đối với cấp huyện, Ủy ban nhân dân huyện quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng. Đối với cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

Trang thiết bị làm việc tại bộ phận một cửa cấp huyện cơ bản đảm bảo yêu cầu về diện tích phòng làm việc; trang thiết bị như máy vi tính, photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi chờ, bàn làm việc, quạt, điều hòa... và các thiết bị khác để thực hiện đúng quy trình công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, như: phần mềm ứng dụng, máy tính màn hình cảm ứng tra cứu hướng dẫn thủ tục hành chính; hệ thống máy quét mã vạch; hệ thống xếp hàng tự động; hệ thống màn hình thông báo tình hình giải quyết thủ tục hành chính ...

Tại bộ phận một cửa cấp xã, nhất là các đơn vị hành chính xã sau sắp xếp, sáp nhập còn gặp nhiều khó khăn trong việc đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc. Diện tích phòng làm việc của bộ phận một cửa cấp xã phần lớn chưa đảm bảo theo quy định. Hệ thống máy vi tính được trang bị lâu nên cấu hình thấp, thiếu đồng bộ, xuống cấp, nhiều xã số lượng máy tính còn sử dụng chung, chưa đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ công việc đề ra. Nguồn kinh phí chi cho ứng dụng CNTT tại các đơn vị còn hạn chế. Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị tại một số xã còn chưa đảm bảo.

Việc bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa từ huyện đến cơ sở luôn được UBND huyện đặc biệt quan tâm. UBND huyện chỉ đạo các phòng chuyên môn, UBND các xã lựa chọn những cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ; có tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân để phân công thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận Một cửa. Số

lượng người làm việc tại bộ phận một cửa luôn được đảm bảo và duy trì.

Về quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được thực hiện nghiêm túc. Bộ phận một cửa thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định 107/2022/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Kết quả tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được áp dụng để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân trong hầu hết các lĩnh vực quản lý nhà nước. Các lĩnh vực tiếp nhận nhiều hồ sơ, tỷ lệ trả kết quả đúng hạn đạt trên 99%.

Tỷ lệ hồ sơ điện tử, hồ sơ trực tuyến ở mức cao hơn so với mặt bằng chung của huyện.

Công chức phụ trách bộ phận một cửa, một cửa điện tử cũng như công chức chuyên môn thực hiện đúng quy trình nhận và trả kết quả

3. Những thuận lợi

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông, một cửa điện tử từng bước khắc phục tình trạng đùn đẩy công việc, không rõ trách nhiệm; kiểm soát được số lượng hồ sơ nhận và tiến độ, quy trình xử lý hồ sơ của từng cán bộ, công chức.

Cùng với tin học hóa quản lý hành chính nhà nước, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, một cửa điện tử đã trở thành công cụ quan trọng hỗ trợ có hiệu quả các công việc từ nghiên cứu, tìm hiểu, thực hiện, giám sát đến trả kết quả.

4. Những khó khăn, bất cập

Bên cạnh những kết quả đạt được thì việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông vẫn còn một số hạn chế, như: tổ chức thực hiện chưa đồng bộ, kịp thời nhiệm vụ được giao. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp đã được đầu tư, nâng cấp nhưng vẫn còn một số nơi, đặc biệt tại một số xã vẫn chưa đáp ứng yêu cầu để phục vụ tốt cho cá nhân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính. Giải quyết công việc cho tổ chức, công dân ở một số cơ quan, đơn vị có khi chưa tuân thủ đầy đủ quy trình; tổ chức, công dân còn phải đi lại nhiều lần.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị UBND tỉnh, cơ quan cấp có thẩm quyền quan tâm tạo điều kiện về cơ sở vật chất, phòng làm việc, trang thiết bị làm việc cho bộ phận Một cửa, nhất là bộ phận một cửa cấp xã nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và phục vụ

nhân dân đến liên hệ công việc được nhanh chóng và thuận tiện .

Tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho bộ phận Một cửa, công chức làm công tác cải cách hành chính, làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính và cán bộ chuyên môn. Đồng thời, đề xuất với UBND tỉnh tăng kinh phí hỗ trợ cho công chức phụ trách bộ phận một cửa.

Trên đây là báo cáo tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa các cấp, UBND huyện Hạ Hòa trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- CT, CPCT;
- Lưu: VT, NV.

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

Ngô Anh Vũ

PHỤ LỤC

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tại huyện Hạ Hòa
(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng 4 năm 2024 của UBND huyện Hạ Hòa)

STT	Bộ phận Một cửa	Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC			Ghi chú
		Tổng số	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn được cử đến	
CẤP HUYỆN					
1	Bộ phận Một cửa cấp huyện	12	01	11	
CẤP XÃ					
2	Bộ phận Một cửa xã Hiền Lương	02	02	0	
3	Bộ phận Một cửa xã Xuân Áng	02	02	0	
4	Bộ phận Một cửa xã Bằng Giã	02	02	0	
5	Bộ phận Một cửa xã Vô Tranh	02	02	0	
6	Bộ phận Một cửa xã Văn Lang	02	02	0	
7	Bộ phận Một cửa xã Minh Côi	02	02	0	
8	Bộ phận Một cửa xã Đan Thượng	02	02	0	
9	Bộ phận Một cửa xã Tứ Hiệp	02	02	0	
10	Bộ phận Một cửa thị trấn Hạ Hòa	02	02	0	
11	Bộ phận Một cửa xã Âm Hạ	02	02	0	
12	Bộ phận Một cửa xã Gia Điền	02	02	0	

13	Bộ phận Một cửa xã Hà Lương	02	02	0	
14	Bộ phận Một cửa xã Đại Phạm	02	02	0	
15	Bộ phận Một cửa xã Phương Viên	02	02	0	
16	Bộ phận Một cửa xã Hương Xạ	02	02	0	
17	Bộ phận Một cửa xã Yên Kỳ	02	02	0	
18	Bộ phận Một cửa xã Minh Hạc	02	02	0	
19	Bộ phận Một cửa xã Lang Sơn	02	02	0	
20	Bộ phận Một cửa xã Vĩnh Chân	02	02	0	
21	Bộ phận Một cửa xã Yên Luật	02	02	0	